



Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale Partea I

Retenție

Încheiat între **Vodafone Romania S.A.** prin **Agent:** Stavre George Mihai și **Client** Administrația Canalelor

Navigabile

Agent: Stavre George Mihai

Telefon: 743205502

Fax:

Cod agent: AE1BB417

E-mail: George-Mihai.Stavre@vodafone.com

Informații despre Client

Persoană juridică

Client existent

Nume companie: **Administrația Canalelor Navigabile**

Persoană decizie *: Daniel Georgescu

Telefon contact: 723314415

Funcția: Director General

Email: daniel.georgescu@acn.ro

C.U.I.: 11087755

Adresă: Str. Ecluzei Agigea nr.1 CONSTANTA Agigea

*Este reprezentantul legal sau împuternicitul de către reprezentantul legal pentru semnare contract și orice acte legate de contul de Client Vodafone

Informații despre servicii

Informațiile despre servicii vor fi detaliate mai jos și/sau în Anexele privind descrierea serviciilor contractate, parte integrantă a Clauzelor Contractuale Principale. Prezentul Contract Vodafone România este încheiat pe baza ofertei individuale, personalizate de servicii, propuse de Vodafone și acceptate de Client în cadrul negocierilor directe dintre părți.

Informațiile despre servicii vor fi detaliate în Anexa 1

Modul de transmitere a facturii

✓ Doresc inițializarea contului MyVodafone.

✓ Factura se emite în data de 27 a fiecărei luni.

✓ Doresc transmiterea facturii nedetaliate în mod gratuit în format electronic prin intermediul contului MyVodafone.

Modalitatea de transmitere a documentelor

✓ Înmânarea pe hârtie sau e-mail la momentul încheierii contractului a "CCP, documentul "TCG" și Anexa privind destinațiile internaționale urmând a fi consultate, descărcate sau tipărite oricând de către Client de pe www.vodafone.ro.

* Informarea integrală în formă tipărită la momentul încheierii contractului a "CCP", a Anexei privind destinațiile internaționale și "TCG"

Acordul clientului

Documentul Politică de confidențialitate explică modul în care Vodafone colectează, utilizează și în orice alt fel prelucrează datele cu caracter personal atunci când Clientul Business utilizează produsele și serviciile Vodafone. Termenii definiți cu literă mare au sensul prevăzut în Politică de confidențialitate.

Vodafone prelucrează datele cu caracter personal ale reprezentanților și utilizatorilor Clientului conform documentului denumit Notă de Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale reprezentanților și utilizatorilor Clientului, document ce poate fi accesat la adresa

https://www.vodafone.ro/consumption/groups/public/documents/digital_asset/v691827.pdf

Promisiunile standard ale Vodafone, cu privire la confidențialitate, pot fi accesate la adresa:

<https://vodafone.ro/business/termeni-proceduri-legale/promisiuni-standard-de-confidentialitate>

În scopul transmiterii de oferte comerciale către Clientul Business, Vodafone prelucrează Datele de Contact ale Reprezentantului Clientului Business în baza acordului acestuia exprimat mai jos:

a) Pentru produse și servicii Vodafone (inclusiv ale societăților deținute de Vodafone)

SMS/MMS/Notificare USSD: ✓Da Email: ✓Da Poștă: ✓Da Apelare Telefonică Automată: ✓Da

Profilarea Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date cu privire la dispozitivele Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date cu privire la dispozitivele Clientului Business ne va ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele cu privire la serviciile și produsele utilizate, astfel încât Clientul Business să beneficieze de cea mai bună experiență în rețeaua Vodafone. ✓Da

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă

CLIENT
Semnătura și ștampilă



a) Pentru produse și servicii Vodafone (inclusiv ale societăților deținute de Vodafone)

Profilarea Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date de Trafic, Date de Localizare și Date de Internet rezultate din utilizarea serviciilor Clientului Business de către Utilizatori ne va ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele cu privire la serviciile utilizate, astfel încât Clientul Business să beneficieze de cea mai bună experiență în rețeaua Vodafone

Date de Trafic, Localizare: ✓Da

Date de internet: ✓Da

b) Pentru produse și servicii ale Partenerilor Vodafone (inclusiv prin intermediul serviciului AdPlus; detalii la adresa <https://www.vodafone.ro/adplus/>)

Contactarea pentru marketing și transmiterea de oferte comerciale se poate face prin următoarele canale de comunicare:

SMS/MMS/Notificare USSD: ✓Da

Email: ✓Da

Poștă: ✓Da

Apelare Telefonică Automată: ✓Da

Profilarea Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date cu privire la dispozitivele Clientului Business ne va ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele cu privire la serviciile și produsele utilizate, astfel încât Clientul Business să beneficieze de cele mai bune oferte ale partenerilor Vodafone. ✓Da

Profilarea Clientului Business pentru transmiterea de oferte comerciale, bazată pe Date cu privire la dispozitivele Clientului Business ne va ajuta să analizăm și să anticipăm preferințele cu privire la serviciile și produsele utilizate, astfel încât Clientul Business să beneficieze de cele mai bune oferte ale partenerilor Vodafone.

Date de Trafic, Localizare: ✓Da

Date de internet: ✓Da

Permisunile acordate de Reprezentantul Clientului Business pot fi modificate oricând

• de către Reprezentant prin: (i) intermediul www.vodafone.ro sau a aplicației My Vodafone, sau (ii) apel la *567, *222 (apel gratuit pentru clienții care au abonament Vodafone mobil) și 0372.02.2222 (număr gratuit în rețeaua Vodafone și tarif normal pentru celelalte rețele) sau (iii) formularul de captare permisiuni, pus la dispoziție de personalul Vodafone;

• de către Utilizatori pentru preferințele lor personale prin (i) aplicația My Vodafone sau (ii) apel la *567, *222 (apel gratuit pentru clienții care au abonament Vodafone mobil) și 0372.02.2222 (număr gratuit în rețeaua Vodafone și tarif normal pentru celelalte rețele).

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Contract Vodafone România - Clauze Contractuale Principale - Partea a-II-a

Contractul Vodafone România ("Contractul") este compus din: Clauzele Contractuale Principale - Partea I și Partea a II-a- ("CCP"), Anexele aferente serviciilor, Fișă de sinteză (pentru contractele încheiate cu utilizatorii finali organizații non-profit, microîntreprinderi, întreprinderi mici) și Termenii și Condițiile Generale ("TCG"). În caz de discrepanțe între documente, următoarea ordine de prevalare se va aplica: (i) Anexele aferente serviciilor contractate; (ii) Anexa privind destinațiile internaționale aplicabilă exclusiv portofoliului de oferte destinat persoanelor fizice, (iii) CCP - Partea I (iv) CCP - Partea a II-a, (v) TCG. Informații privind condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt detaliate în documentul Politică de confidențialitate.

Pentru contractele încheiate cu utilizatorii finali organizații non-profit, microîntreprinderi, întreprinderi mici se aplică următoarea clauză: În cazul în care contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, se va completa și cu documentul Clauze specifice contractului încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale, acesta din urmă prevalând față de documentele prezentate mai sus.

1. Obiectul contractului

1.1. Vodafone Romania S.A. („Vodafone”), furnizează servicii de comunicații electronice pentru care Clientul a optat prin Contract sau ulterior la reprezentanțele și partenerii Vodafone, telefonic la *222 (apel gratuit pentru clienții care au abonament Vodafone mobil) și 0372.02.2222 (număr gratuit în rețeaua Vodafone și tarif normal pentru celelalte rețele), prin internet, MyVodafone sau fax, într-o arie geografică limitată denumită „aria de acoperire” (reviziile, reparațiile și întreținerea rețelei existente fiind suportate de Vodafone). Aria de acoperire diferă în funcție de tipul de serviciu oferit și se poate modifica în funcție de dezvoltarea rețelei, de specificul propagării undelor radio și de existența obstacolelor naturale sau artificiale, precum și de specificațiile tehnice ale rețelei Vodafone, ale Echipamentelor Terminale folosite, cât și de Planul Tarifar/Pachetul de Servicii ales de Client. Obstacolele ce pot ecrana parțial, total sau micșora aria de acoperire pot fi: clădiri, poduri, tuneluri, materiale utilizate în construcția clădirilor care blochează parțial sau total penetrarea undelor radio, construcțiile în subsol/ demisol sau formele de relief. În situația în care există astfel de obstacole, Clientul poate opta pentru o soluție tehnică dedicată amplificării semnalului, în locația respectivă sau alte soluții tehnice similare, agreeate de către părți conform planurilor tarifare ale Vodafone, obținute în urma unor evaluări.

1.2. Serviciile Vodafone vor fi furnizate 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la cerințele de calitate menționate în TCG și conform Anexelor aferente serviciilor contractate.

2. Accesul și utilizarea serviciilor Vodafone

2.1. Vodafone poate solicita Clientului, în vederea activării, la depășirea limitei de credit, depunerea cu titlu de garanție a unei sume care este de minim 5 ori valoarea abonamentului plătit de Client, în funcție de tipul de serviciu ales de Client. În situația Clientilor care solicită activarea serviciului Roaming, a Clientilor cu întârzieri repetate la plata serviciilor prestate, a Clientilor cărora li s-a aplicat măsura suspendării serviciului pentru neplata facturii scadente, a Clientilor cu reconectări după suspendări de neplată, a Clientilor care deși au facturi neachitate/achitate cu întârziere/serviciul suspendat, solicită activarea altor cartele SIM, Vodafone poate solicita depunerea cu titlu de garanție a unei sume echivalente cu valoarea medie a facturilor pe minimum ultimele 3 luni. Suma astfel constituită nu este purtătoare de dobândă și va fi returnată Clientului, la cererea sa, după un interval de minim 6 luni de la constituire, conform TCG.

2.2. Serviciul prestat în avans reprezintă un credit acordat Clientului. În vederea garantării plății obligațiilor contractuale, limita de credit acordată Clientului se stabilește în funcție de: valoarea serviciilor consumate de Client în ultima lună; de valoarea abonamentului și de bonitatea Clientului. La depășirea acestei limite de credit, Vodafone poate solicita Clientului cu o utilizare intensă a serviciilor Vodafone într-un interval de timp scurt (ore și/sau zile) fie

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

depunerea unei sume cu titlu de garanție, fie plata în avans a serviciului prestat. Neplata sumelor specificate poate atrage după sine suspendarea serviciului prestat, cu notificarea prealabilă a Clientului prin apel direct sau SMS.

2.3. Accesul și utilizarea serviciilor de voce și date mobile

2.3.1. Clientul va avea acces la serviciile Vodafone de Date Mobile sau Voce Mobilă în termen de maxim 7 (șapte) zile de la data semnării Contractului sau de la data alegerii oricărui nou serviciu de Date Mobile sau Voce Mobilă, cu excepția cazului în care părțile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară a Clientului și a depozitului de garanție, atunci când este cazul.

2.3.2. Prin activare se înțelege accesul Clientului la serviciile Vodafone solicitate în baza prezentului Contract.

2.3.3. În cazul portării, data activării numărului portat este data la care s-a realizat portarea.

2.3.4. Vodafone oferă acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon (cartela SIM nu trebuie să fie autentificată în rețea). Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

2.3.5 Serviciul de Roaming oferit de Vodafone reprezintă un serviciu suplimentar care acordă Clientului posibilitatea de a beneficia de servicii de comunicații electronice (date, sms și voce), prin intermediul unei alte rețele, în baza unui acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei alte rețele, atunci când Clientul nu se află în aria de acoperire geografică a Rețelei Vodafone România. Serviciul de Roaming se acordă Clientului doar pentru călătorii ocazionale, iar nu pentru utilizare sa preponderentă sau permanentă în Roaming (consum raportat la consumul național). Serviciul de Roaming este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone. Odată cu activarea serviciului de Roaming, Clientul va putea folosi serviciul în toate țările/zonile unde există un acord comercial încheiat între Vodafone și operatorul acelei rețele. În cazul în care nu există beneficii incluse în planul tarifar pentru care a optat Clientul, consumul va fi tarifat conform tarifelor disponibile la adresa: <https://www.vodafone.ro/business/solutii-de-business/conecteaza-ti-afacerea/roaming>. În cazul în care clientul activează un Plan Tarifar fără acces la roaming, serviciul de roaming va putea fi accesat doar prin schimbarea Planului Tarifar cu unul care oferă acces la serviciul de roaming. În aceasta situație, clauzele privind Serviciul de Roaming din CCP (partea I, partea a II-a), din Anexele de Servicii și TCG nu sunt aplicabile.

- Serviciul de Roaming reglementat, în Spațiul Economic European. Suprataxa. Serviciul de Roaming Reglementat se oferă pentru călătorii ocazionale în Spațiul Economic European (S.E.E.), respectiv în țările din Uniunea Europeană precum și Islanda, Lichtenstein și Norvegia. Serviciul de Roaming reglementat în S.E.E. este compatibil doar cu anumite oferte / Planuri Tarifare, conform portofoliului comercial Vodafone.

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, Clientul beneficiază de tarifele și beneficiile naționale cuprinse în oferta națională / Planul Tarifar național (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) pentru serviciile de voce, date și SMS / MMS, utilizate în Roaming S.E.E.

În scopul de mai sus, Vodafone are dreptul de a solicita Clientului documentele care fac dovada reședinței/ sediului social în România sau a legăturilor stabile cu România, oricând, pe durata relației contractuale cu Vodafone. Fără prezentarea acestor dovezi, Vodafone are dreptul de a aplica o suprataxă pentru serviciile de Roaming reglementate (denumită în cele ce urmează Suprataxa).

Totodată, Vodafone are dreptul să aplice Suprataxa pentru utilizare excesivă, abuzivă sau anormală a Serviciilor de Roaming reglementate în funcție de tariful reglementat al serviciilor de gros, conform regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022. Suprataxa reglementată pentru Serviciile de voce și SMS este următoarea: 0,022 EUR /minut apel efectuat; 0,0055 EUR /minut apel primit; 0,004 EUR/SMS, iar Suprataxa reglementată pentru serviciile de date este următoarea:

| | 01.01.2022-30.06.2022 | 1.07.2022-31.12.2022 | 01.01.2023-31.12.2023 | 01.01.2024-31.12.2024 | 01.01.2025-31.12.2025 | 01.01.2026-31.12.2026 | 01.01.2027-30.06.2032 |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Suprataxa (EUR/GB) | | | | | | | |
| Valoare fără TVA | 2,50 EUR | 2,00 EUR | 1,80 EUR | 1,55 EUR | 1,30 EUR | 1,10 EUR | 1,00 EUR |

Politica de utilizare rezonabilă a serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E. a) Volumul de date disponibil

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

în Roaming. Beneficiile de date cuprinse în Planul Tarifar (inclusiv extraopțiuni, bonusuri sau alte beneficii) sunt limitate pentru consumul în Roaming în S.E.E. în conformitate cu prevederile Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022. Volumul de date disponibil în Roaming în S.E.E se calculează utilizând următoarea formulă, preturile fiind inserate în EUR fără TVA:

2x Pretul total al Planului Tarifar național (incluzând orice Extraopțiuni date tarifate)
Suprataxa reglementată

Limita specifică fiecărei oferte poate fi verificată gratuit de Client pe <https://www.vodafone.ro/roaming-business> și prin apel la *123# După depășirea limitei, Vodafone are dreptul să aplice tariful național și/sau Suprataxa.

b) Utilizare excesivă, abuzivă și anormală (min/SMS/MB). Pentru a stabili dacă un Client utilizează în mod excesiv, abuziv și anormal serviciile reglementate în Roaming (voce, date, SMS/MMS), vor fi analizați următorii indicatori obiectivi:

- i. Indicatori privind prezența fizică (conectarea cartelei SIM) și consumul (traficul de voce, SMS sau internet), în mod cumulativ și pentru o perioadă de cel puțin 4 (patru) luni. Astfel, se înțelege că Serviciile sunt utilizate abuziv în Roaming dacă, pe o durată de 4 luni consecutive:
 - o consumul de servicii în Roaming, pentru fiecare tip de serviciu în parte (SMS, voce, internet), excede consumul la nivel național;
 - o dacă conectarea cartelei SIM se realizează predominant în Roaming, raportat la conectarea Cartelei la nivel național.
- ii. O perioadă lungă de inactivitate a unei Cartele SIM, asociată unei utilizări preponderente sau chiar exclusive în roaming.
- iii. Cumpărarea și utilizarea succesivă în roaming a mai multor cartele SIM de către același client.

Acești indicatori reprezintă dovada unei utilizări excesive, abuzive și anormale a serviciilor de Roaming. În cazul în care există dovezi bazate pe indicatorii obiectivi menționați mai sus, Vodafone avertizează Clientul cu privire la comportamentul detectat și la posibilitatea aplicării Suprataxe începând cu data avertizării. În absența unei modificări a comportamentului de utilizare a serviciilor de Roaming reglementate într-un termen de două săptămâni, Vodafone va aplica Suprataxa pentru orice utilizare ulterioară datei respective avertizării, a serviciilor de Roaming reglementate, cu cartela SIM în cauză Vodafone încetează să aplice Suprataxa de îndată ce comportamentul Clientului nu mai indică riscul unei utilizări abuzive sau anormale a serviciilor de roaming. În cazul în care Clientul consideră măsurile adoptate de Vodafone nejustificate, poate depune o sesizare către Vodafone sau către autoritățile competente, conform art. 9 din acest document - Soluționarea reclamațiilor și/sau a art. 11.2 din acest document - Prevederi finale.

2.9 Viteza maximă estimată și promovată pentru serviciul de acces la internet mobil.

Viteza menționată în contractul dumneavoastră reprezintă viteza maximă estimată[1] și promovată[2] pentru serviciul de acces la internet mobil și se diferențiază de tip de tehnologie, conform hărții de acoperire a rețelei Vodafone, disponibilă la adresa <https://www.vodafone.ro/acoperire/>. Vitezele maxime estimate pe fiecare tip de tehnologie pot avea următoarele valori:

| Tehnologie | 5G | 4G | 3G | 2G |
|------------------------------|----------|----------|---------|----------|
| Viteză descărcare (download) | 500 Mbps | 225 Mbps | 32 Mbps | 200 kbps |
| Viteză încărcare (upload) | 50 Mbps | 50 Mbps | 5 Mbps | 200 kbps |

În cazul în care oferta contractată prevede în mod specific o viteză mai mare sau mai mică aferentă unei anumite tehnologii, viteza menționată în această Ofertă se consideră viteza maximă estimată și promovată, prevalând față de cea menționată în tabelul de mai sus.

Vodafone nu garantează o viteză minimă a traficului de date generat prin rețele mobile. Vitezele aferente serviciului de acces la internet fix sunt menționate în Anexele de servicii.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

Procedura de măsurare a vitezei. Măsurarea vitezei maxime estimate a serviciului de acces la internet se va realiza de către client utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe www.netograf.ro și pe www.vodafone.ro. Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a realiza procedura de măsurare sunt detaliate în documentul T.C.G. și pe site-ul Vodafone, în secțiunea Legal - Parametri de Calitate.

Remedii. În cazul constatării de către Client a unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a vitezei și performanța indicată în contract, Clientul are dreptul la remedii detaliate în TCG (despagubiri raportate la taxa lunară de abonament și durata neconformității, încetarea contractului).

[1] Viteza maximă estimată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale.

[2] Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale.

2.4. Accesul și utilizarea serviciilor de voce și date fixe

2.4.1. Clientul va avea acces la serviciile Vodafone de Voce Fixă sau Date fixe în termen de maxim 20 (douăzeci) zile lucrătoare de la data semnării Contractului sau de la data alegerii oricărui nou serviciu, cu excepția cazului în care părțile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară a Clientului și a depozitului de garanție, atunci când este cazul.

2.4.2. În cazul în care instalarea serviciilor impune amplasarea la locația Clientului, a unor echipamente specifice, iar acesta nu deține astfel de echipamente, acestea vor fi furnizate de către Vodafone conform opțiunii Clientului, prin modalitățile agreate.

2.4.3. Clientul are obligația să se asigure că locul unde se vor instala serviciile și echipamentele este pregătit pentru instalarea și configurarea serviciilor Vodafone. Nerespectarea acestor condiții nu pot fi imputate Vodafone și nu pot duce la întârzierea lucrărilor de instalare cu mai mult de o săptămână de la data stabilită de comun acord de către părți. În cazul în care locul unde urmează să se instaleze Echipamentele nu este pregătit pentru instalarea și configurarea serviciilor Vodafone în conformitate cu condițiile normale de folosire, clientul se obligă să facă recepția Echipamentelor în baza unui proces verbal de primire-predare. Ulterior, la o dată stabilită de comun acord de către părți, Vodafone România va face configurarea Echipamentelor livrate și menționate la Anexa 1, contra unei sume deja achitate de către client pe baza facturii de servicii emise lunar de către Vodafone România.

2.4.4. În cazul în care Clientul deține rețea proprie sau echipamente specifice necesare prestării serviciilor, Vodafone poate refuza conectarea acestora dacă apreciază că nu pot asigura condițiile tehnice pentru furnizarea serviciilor. Vodafone garantează funcționalitatea serviciilor până la punctul de intrare în rețeaua proprie a Clientului, astfel încât nu va fi ținut a fi responsabil pentru eventualele defecțiuni apărute în interiorul acesteia, pe întreaga durată de valabilitate a contractului.

2.4.5. În cazul în care instalarea serviciilor depinde de îndeplinirea unor condiții preexistente independente de voința Vodafone (cum ar fi actele sau faptele unui terț, obținerea autorizațiilor sau aprobărilor necesare, instalarea conexiunilor care depind de un terț etc), Clientul are obligația de a asigura îndeplinirea acestor condiții preexistente. Instalarea serviciilor și a echipamentelor se face numai în baza acordului de instalare obținut de către client în scris de la proprietarul imobilului unde va avea loc instalarea. Vodafone are obligația să demareze instalarea serviciilor numai după asigurarea de către Client a îndeplinirii tuturor condițiilor preexistente necesare. În cazul neîndeplinirii acestor condiții, Clientul va achita toate cheltuielile prealabile instalării, avansate de către Vodafone.

2.4.6. Punerea în funcțiune a serviciilor se va face în baza unui proces verbal de punere în funcțiune și acceptanță, încheiat între Vodafone și Client.

3. Tarifele Vodafone

3.1. Vodafone va oferi Clientului Servicii cu aplicarea planului de tarife Vodafone, respectiv taxa lunară de abonament și tarife, exprimat în EUR, fără TVA. Tarifele pentru serviciile ce fac obiectul Contractului, sunt

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

prevăzute în Anexele aferente serviciilor contractate.

3.2. Informații actualizate privind planul de tarife și tarifele conexe (tarifele pentru înlocuire SIM sau număr de telefon, factură tipărită, detaliată și duplicat factură) sunt disponibile și pot fi consultate pe www.vodafone.ro și la punctele de vânzare Vodafone.

3.3. Tarifele pentru serviciile de voce reprezintă contravaloarea apelurilor inițiate sau primite (în Roaming) și se calculează la secundă, cu excepția primului minut de convorbire care se tarifează prin rotunjire la un minut. SMS-ul se tarifează la transmiterea sa, indiferent dacă a fost sau nu recepționat de destinatar. Un SMS conține un număr de maxim 160 de caractere latine; dacă mesajul conține caractere speciale (de exemplu, diacritice, hieroglife) va fi fragmentat, putând avea maxim 70 de caractere, iar tarifarea se va face distinct pentru fiecare SMS. Mesajele multimedia (MMS) permit trimiterea și primirea mesajelor de până la 300 kb (imagini și fișiere audio), iar traficul de date se tarifează la deschiderea unei sesiuni.

4. Plata

4.1. Clientul va plăti în lei, la termenul de plată sau în avans, prețul bunurilor și/sau serviciilor cuprins în facturile emise de Vodafone, respectiv tarifele Vodafone plus TVA aplicabilă, la cursul de schimb 1 EUR = 4,9552 RON.

4.2. Termenul de plată este de maxim 14 zile de la data emiterii facturii. În cazul depășirii acestui termen se aplică penalități de întârziere de 0.5%/zi din suma datorată, cu titlu de daune moratorii până la plata întregii sume.

4.3. Factura se poate achita prin următoarele mijloace de plată: numerar, card bancar, transfer bancar, inclusiv direct debit sau prin Internet. Informații actualizate și alte detalii privind mijloacele și modul de plată sunt disponibile pe pagina a doua a facturii. Plata prin intermediul serviciilor bancare (card, direct debit, ordin de plată, online banking, etc.) poate presupune perceperea de către banca Clientului a unui comision de plată/transfer.

5. Achiziția de Echipamente Terminale. Livrare. Garanția legală

5.1. În cazul în care Clientul achiziționează Echipamente Terminale (telefon, laptop, tableta, televizor etc.), acestea vor fi livrate în decurs de cel mult 60 de zile de la încheierea contractului. În cazul nerespectării acestui termen, Clientul va acorda un termen suplimentar de livrare de minim 30 zile.

5.2. În cazul în care Vodafone nu livrează Echipamentul Terminal în termenul suplimentar respectiv, Clientul are dreptul la rezilierea contractului. În această situație, Vodafone va restitui Clientului toate sumele plătite în temeiul contractului în decurs de cel mult 7 zile de la data la care acesta a transmis către Vodafone decizia sa de încetare.

5.3. Livrarea Echipamentului Terminal se va face prin curier, la adresa specificată de Client în Contract sau în comanda plasată. În cazul în care nu se poate livra comanda, din motive independente de voința Vodafone, ca de exemplu (dar fără a se limita la):

(i) Clientul nu poate fi contactat de către curier,

(ii) coletul nu se poate livra ca urmare a unor amânări repetate ale Clientului (maxim 3 amânări sunt acceptate),

(iii) Clientul refuză preluarea coletului, comanda va fi automat anulată, fără posibilitatea Clientului de a solicita niciun fel de despăgubiri în acest sens, cu excepția returnării sumelor achitate anticipat pentru respectivul Echipament Terminal, dacă este cazul.

5.4. În cazurile de anulare a comenzilor conform art. 5.3 de mai sus, costurile aferente returnării sumelor achitate anticipat vor fi suportate de către Client.

5.5. Riscul de pierdere sau de deteriorare a Echipamentului Terminal este transferat către Client în momentul în care acesta intră în posesia fizică a Echipamentului Terminal. Cu toate acestea, riscul este transferat Clientului în momentul livrării Echipamentului Terminal către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către Client să transporte Echipamentele Terminale, iar această opțiune nu a fost oferită de către Vodafone, fără a aduce atingere drepturilor Clientului față de transportator.

5.6. Echipamentul Terminal achiziționat în temeiul Contractului beneficiază de garanție legală, conform legii, astfel cum este aplicată de fiecare furnizor în parte. Clientul va primi odată cu Echipamentul Terminal atât factura de achiziție cât și certificatul de garanție emis de producător. Producătorul are obligația de a asigura service-ul postvânzare, în mod direct sau prin reprezentanții săi autorizați.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

5.7. Pentru a beneficia de garanția legală Clientul va trebui să prezinte, în original, documentele menționate mai sus (certificatul de garanție și factura de achiziție). Astfel, în cazul în care vreunul din aceste documente nu sunt livrate de transportator odată cu Echipamentul Terminal comandat, Clientul are obligația de a contacta Vodafone în termen de maxim 48 de ore de la data primirii coletului. În cazul în care Clientul nu contactează Vodafone în termenul menționat mai sus, se consideră că s-au livrat Clientului împreună cu Echipamentul Terminal și documentele aferente acestuia (certIFICATE DE GARANȚIE ȘI FACTURĂ DE ACHIZIȚIE.)

5.8. Vodafone poate oferi Clientului posibilitatea de a achiziționa la activarea contractului /prelungirea contractului, Echipamente Terminale subvenționate sub condiția rezolutorie ca acest contract să rămână în vigoare pe toată durata minimă a sa sau a prelungirii. În cazul încetării contractului, din orice motiv, înainte de expirarea duratei minime contractuale, Clientul va restitui contravaloarea subvenției acordată de către Vodafone pentru fiecare terminal în parte, detaliată mai jos :

| Valoarea lunară a serviciului (cu extraopțiuni incluse, dacă este cazul) | Subvenție (EUR, TVA inclus) |
|--|-----------------------------|
| 0 EUR - 14,99 EUR | 100 |
| 15 EUR - 24,99 EUR | 200 |
| 25 EUR - 49,99 EUR | 300 |
| ≥ 50 EUR | 500 |

5.9. Vodafone poate oferi Clientului posibilitatea de a achiziționa la activarea contractului/prelungirea contractului Echipamente Terminale în rate sub condiția rezolutorie ca acest contract să rămână în vigoare pe toată durata minimă a sa sau a prelungirii. În cazul încetării contractului, din orice motiv, înainte de expirarea duratei minime contractuale, Clientul va restitui contravaloarea ratelor neplătite rămase până la expirarea duratei minime contractuale.

5.10. Orice costuri și/sau cheltuieli intervenite ca urmare a adoptării unor modificări legislative ulterioare semnării prezentului Contract, în scopul restrângerii sau interzicerii utilizării de echipamente Huawei, precum și alte echipamente de proveniență China sau Rusia (în cazul în care folosirea acestor echipamente a fost solicitată de către Client), vor fi suportate de către Client și nu de către Vodafone.

6. Încetarea contractului și suspendarea serviciilor

6.1. Contractul încetează la cererea oricăreia dintre Părți printr-o notificare adresată în scris către cealaltă Parte, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care se dorește încetarea Contractului. Notificarea trebuie să ia forma unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Clientul se obligă să platească toate datoriile scadente și o despăgubire în cazul încetării Contractului din inițiativa sa înainte de expirarea duratei minime contractuale stabilite în CCP Partea II.

6.2. Vodafone poate suspenda furnizarea serviciilor sau poate rezilia Contractul în cazul în care Clientul nu își respectă obligațiile privind plata, utilizarea abuzivă a serviciilor, depășirea limitei de credit sau în alte cazuri stabilite în TCG. Reconectarea se face conform documentului TCG, după plata integrală a sumelor datorate și/sau a garanțiilor solicitate de Vodafone. În cazul suspendării ca urmare a nerespectării obligațiilor privind plata, Vodafone va percepe pentru reconectarea serviciilor mobile o taxă de 3 EUR pentru fiecare SIM (în limita a maxim 5 servicii mobile la nivel de cont).

6.3. În cazul în care Clientul solicită încetarea prezentului contract, înainte de expirarea duratei minime contractuale, sau încetarea contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Vodafone va percepe Clientului cu titlu de despăgubire, o taxă de reziliere a contractului înainte de termen, pentru fiecare cartelă SIM dezactivată / Serviciu dezactivat, plătită în lei la cursul de schimb prevăzut la art. 4. Această taxă este detaliată mai jos.

Taxa de reziliere se calculează având la bază următoarele criterii: valoarea lunară a serviciului contractat de Client (cu extraopțiuni incluse) și tipul acestora înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

7. Modificari

7.1. Vodafone are dreptul de a modifica unilateral Contractul cu informarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării. În această situație Clientul are dreptul de denunțare unilaterală a contractului, în baza unei notificări scrise, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri în afară de cele aferente echipamentelor terminale subvenționate, dacă decide să le pastreze conform legislației specifice în domeniul comunicațiilor electronice.. Notificarea scrisă va fi trimisă de Client, în termen de 30 zile de la primirea informațiilor de la Vodafone legate de modificarea unilaterală a contractului. Clientul trebuie să-și exercite cu bună-credință dreptul de denunțare unilaterală a contractului. Dreptul Clientului de denunțare unilaterală nu este aplicabil în cazurile în care modificările propuse sunt exclusiv în beneficiul utilizatorului final, sunt de natură pur administrativă și nu au niciun efect negativ asupra utilizatorului final sau sunt impuse prin efectul legii.

Modalitățile prin care Clientul poate denunța contractul sunt cele menționate în notificarea primită de Client. În cazul în care Clientul a achiziționat un Echipament Terminal la preț promoțional și decide să denunțe unilateral contractul ca urmare a modificării unilaterale a clauzelor contractuale conform prevederilor de mai sus, sau ca urmare a constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate pentru parametrii de calitate specifici serviciului de acces la internet, dar decide să păstreze Echipamentul Terminal achiziționat la preț promoțional, Vodafone își rezervă dreptul de a percepe o despăgubire pentru Echipamentul Terminal subvenționat păstrat, care va fi egală cu cea mai mică valoare dintre valoarea lui calculată pro rata temporis față de prețul acestuia convenit la momentul încheierii contractului și valoarea plății restante din tariful pentru servicii până la încetarea perioadei contractuale inițiale. Dacă plata prețului Echipamentului Terminal era stabilită în rate, Clientul va achita, într-o singură tranșă, valoarea ratelor neachitate. Clientul poate solicita să achite în continuare lunar ratele ramase.

7.2. Vodafone, de asemenea, își rezervă dreptul să aducă modificări taxelor, tarifelor aplicabile unor servicii care nu sunt incluse în oferta aplicabilă Clientului (ex. Tarifele pentru serviciile de Roaming nereglementare, pentru serviciile internaționale neincluse în ofertă, etc), informarea privind modificarea acestora fiind realizată prin intermediul site-ului Vodafone. În aceste situații, Clientul nu are drept de despăgubiri sau încetare a contractului fără costuri.

7.3 În cazul în care Clientul solicită modificarea unor servicii (inclusiv extraopțiunile aferente) ce fac obiectul contractului cu alte servicii din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare astfel de modificare, făcută înainte de expirarea duratei minime contractuale, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate, egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales inițial și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, înmulțită cu numărul de luni rămase până la expirarea duratei minime contractuale. În cazul în care modificarea solicitată de Client are ca obiect servicii din aceeași categorie, dar de valoare superioară, modificarea se va realiza gratuit.

8. Raspunderea Vodafone

În cazul în care Clientul nu va putea folosi serviciile Vodafone din cauza unor defecțiuni în rețeaua GSM/UMTS a Vodafone, la solicitarea Clientului, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu perioada în care Clientul nu a beneficiat de servicii, cu titlu de despăgubiri. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării deranjamentului și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

9. Soluționarea reclamațiilor

Orice reclamație a Clientului legată de serviciile și/sau produsele Vodafone va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia de către Vodafone, conform cu "Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali" parte integrantă din TCG și care poate fi consultată pe www.vodafone.ro. În cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamațiilor, taxa lunară de abonament va fi redusă proporțional cu numărul de zile cu care s-a depășit termenul asumat în contract. Despăgubirile pot fi solicitate în termen de 30 de zile de la data soluționării reclamației și vor fi evidențiate în factura aferentă lunii următoare.

10. Durata contractului

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Prezentul Contract se încheie pe o durată nedeterminată, dar nu mai mică de 12 luni (durata minimă), dacă o alta durată minimă nu este specificată expres, în CCP Partea II sau în oferta promoțională acceptată de Client.

11. Prevederi finale

11.1. Pentru contractele încheiate cu utilizatorii finali organizații non-profit, microîntreprinderi, întreprinderi mici se aplică următoarea clauză: În cazul în care contractul este încheiat la distanță (vânzare prin telefon sau on-line) sau în afara spațiilor comerciale, Clientul beneficiază de drept de retragere, conform documentului Clauze specifice contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale care va fi generat automat și transmis Clientului.

11.2. Orice neînțelegere în legătură cu executarea prezentului contract va fi rezolvată de părți pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiul poate fi înaintat spre soluționare autorității de reglementare (ANCOM) sau instanțelor judecătorești competente.

11.3. Pentru întreaga perioadă a contractului și pentru o perioadă de 2 ani de la încetarea din orice motiv a contractului, Părțile vor păstra confidențialitatea asupra tuturor documentelor și termenilor contractuali, asupra tuturor informațiilor cu privire la cealaltă Parte care sunt obținute pe durata derulării contractului și care au fost indicate sau identificate ca fiind confidențiale de cealaltă parte. Prin informație confidențială se înțelege orice informație de orice natură care este dezvăluită de către una dintre Partile celeilalte parti in legatura cu obiectul prezentului contract, dar care nu includ informații care (i) sunt disponibile public, (ii) se află legal în posesia celeilalte Parti înainte de a fi dezvăluite conform prezentului contract sau (iii) este primită în mod legal de către Partea care Primește de la o altă sursă decât Partea care Dezvăluie, cu condiția ca această sursă să nu încalce nicio obligație de confidențialitate avută față de Partea care Dezvăluie.

11.4. Clientul este obligat să comunice de îndată, în scris, către Vodafone orice modificare a datelor furnizate la data încheierii contractului, inclusiv declanșarea procedurii reorganizării sau falimentului.

11.5 La încheierea Contractului, Clientul declară că:

- a primit de la Agent informații privind aria de acoperire a rețelei Vodafone și Procedura de soluționare a reclamațiilor;
- documentul Politica de confidențialitate a fost pus la dispoziția sa în acord cu opțiunea exprimată în secțiunea Modalitatea de transmitere a documentelor din CCP - Partea I;
- a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse în CCP și TCG și a primit un exemplar din CCP semnat de ambele părți;
- a acceptat în mod expres clauzele privind Suspendarea Serviciului, și Limitarea obligației din documentul TCG, precum și clauzele 6 - Încetarea contractului și suspendarea serviciilor și 8 - Raspunderea Vodafone din CCP partea a II-a.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

Anexa 1
Servicii: Voce mobila

| Abonament | Număr SIM-uri | Tarif abonament lunar/SIM | Minute/SMS-uri naționale și minute internaționale către rețelele fixe din SEE și Moldova și minute/SMS-uri în roaming SEE* | Minute/SMS-uri internaționale către rețelele mobile SEE și Moldova | Date mobile, trafic național și roaming SEE** | Viteza maxima estimata și promovata pentru trafic național | Tarif SMS international | Minute in Marea Britanie*** | SMS-uri in Marea Britanie | Date Mobile in Marea Britanie**** | Date mobile disponibile in SEE |
|------------------------|---------------|---------------------------|--|--|---|--|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------------|--|
| RED INFINITY X4 | 7 | 25,00 EUR | Nelimitat | Nelimitat | Nelimitat | 225 Mbps download/50 Mbps upload | 0,12 EUR | 300 | 100 | 2 GB | Date mobile disponibile în SEE cu aplicarea limitelor de consum în condițiile de mai jos |

*minutele incluse pot fi folosite în toate rețelele naționale (fix și mobil) și în rețelele fixe internaționale din Spațiul Economic European (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein și Islanda) cu excepția numerelor speciale și pentru apeluri efectuate, apeluri primite, SMS-uri expediate în Roaming Zona 1 (Spațiul Economic European)

**traficul inclus este traficul național efectuat pe APN Live.

***minutele incluse sunt minute aferente apelurilor inițiate din aceasta zonă, apelurilor primite în această zonă și SMSurile trimise din această zonă. La depășirea unităților incluse se aplică tarifele standard de roaming Zona 1 (Non-SEE), disponibile pe vodafone.ro.

****oferta de date mobile este valabilă numai pentru conectarea prin punctele de acces live, blackberry sau internet. Traficul efectuat în roaming pe alte puncte de acces

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT

Semnătura și ștampilă



CLIENT

Semnătura și ștampilă



(APN-uri) se tarifeaza conform tarifulor standard (Vodafone Zona 1 Non-SEE). Traficul inclus disponibil in Marea Britanie, cu exceptia apelurilor si SMS-urilor utilizate către destinații internaționale speciale, premium, sau sateliti; detalierea zonelor este disponibilă pe vodafone.ro.

Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, beneficiile naționale (voce, SMS, date) pot fi utilizate și în țările din Spațiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate și a limitei pentru consumul de date în roaming SEE (detalii în documentul CCP 2 și TCG). După depășirea limitei de date în roaming, se aplica Suprataxa reglementată și/sau tariful național la depășire. În cazul utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E., se aplica Suprataxa reglementată și/sau tariful național pentru fiecare tip de serviciu (voce, SMS, date). Detalii: www.vodafone.ro.

Minute/SMS-uri internaționale în restul lumii

| Nr.crt. | Beneficii incluse | Cost extraoptiune |
|---------|---|-------------------|
| 1 | Pool de 500 minute internaționale în restul lumii | 15,00 EUR |

Alte completari pentru abonamentul RED INFINITY X4

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate în EUR, dar vor fi platite în lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observatii:

- Beneficiile internaționale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se afla în Roaming se vor tarifa conform grilei de tarife de pe www.vodafone.ro/roaming-business.
- Pentru abonamentele mai sus menționate, beneficiile nu sunt disponibile către sateliti sau către numere speciale și nu sunt reportabile.
- Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, beneficiile naționale (voce, SMS, date) pot fi utilizate și în țările din Spațiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate și a limitei pentru consumul de date în roaming SEE (detalii în documentul CCP 2 și TCG). După depășirea limitei de date în roaming, se aplica Suprataxa reglementată și/sau tariful național la depășire. În cazul

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT

Semnătura și ștampilă



CLIENT

Semnătura și ștampilă

Serie și Număr Contract: VDFRODS123524576



utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E., se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național pentru fiecare tip de serviciu (voce, SMS, date). Detalii: www.vodafone.ro.

4. Pentru abonamentele mai sus menționate Clientul beneficiază de suport pentru restaurarea serviciilor de voce și date 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, sunând gratuit la numărul *222.

5. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Unitati si Trafic de date in Roaming - Zonele: Balcani non UE, 2, 3, 4 si 5

Vodafone oferă Clientului 2GB trafic de date și 400 unități în Roaming. Unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, în Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zonele 2,3,4,5 și Balcani non-UE se pot verifica pe www.vodafone.ro/roaming-business.

Declarație agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT

Semnătura și ștampilă



CLIENT

Semnătura și ștampilă

Clădirea Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etajul 4, București, sectorul 2, România, T+40 (37) 202 2222, F+40 (37) 202 1449 www.vodafone.ro Registrul comerțului: J40/9852/1996, Cod de identificare fiscală RO 8971726, Capital social subscris și vărsat: 66.416.554,37 RON

Servicii: Voce mobila

| Abonament | Număr SIM-uri | Tarif abonament lunar/SIM | Minute/SMS-uri naționale și minute internaționale către rețelele fixe din SEE și Moldova și minute/SMS-uri în roaming SEE* | Minute/SMS-uri internaționale către rețelele mobile SEE și Moldova | Date mobile, trafic național și roaming SEE** | Viteza maxima estimata și promovata pentru trafic național | Tarif SMS international | Unitati si trafic de date in Roaming Zona 2*** | Minute in Marea Britanie si Moldova**** | SMS-uri in Marea Britanie si Moldova | Date Mobile in Marea Britanie si Moldova***** |
|------------------------|---------------|---------------------------|--|--|---|--|-------------------------|--|---|--------------------------------------|---|
| RED INFINITY X3 | 27 | 17,00 EUR | Nelimitat | Nelimitat | Nelimitat | 225 Mbps download/50 Mbps upload | 0,12 EUR | 100 unități & 800 MB | 100 | 25 | 0.5 GB |

*minutele incluse pot fi folosite în toate rețelele naționale (fix și mobil) și în rețelele fixe internaționale din Spațiul Economic European (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein și Islanda) cu excepția numerelor speciale și pentru apeluri efectuate, apeluri primite, SMS-uri expediate în Roaming Zona 1 (Spațiul Economic European)

**Traficul inclus este traficul național efectuat pe APN Live

***unitățile (minute apeluri efectuate, minute apeluri primite și SMS-uri expediate) și traficul de internet mobil sunt disponibile pentru utilizare în Roaming, în Zona 2.

Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zona 2. Tarifele pentru depășirea beneficiilor de Roaming pentru Zona 2 se pot verifica pe

www.vodafone.ro/roaming-business.

****minutele incluse sunt minute aferente apelurilor initiate din aceasta zona, apelurilor primite in aceasta zona si SMSurile trimise din aceasta zona. La depasirea unitatilor incluse se aplica tarifele standard de roaming Zona 1 (Non-SEE), disponibile pe vodafone.ro.

****oferta de date mobile este valabila numai pentru conectarea prin punctele de acces live, blackberry sau internet. Traficul efectuat in roaming pe alte puncte de acces (APN-uri) se tarifeaza conform tarifulor standard (Vodafone Zona 1 Non-SEE). Traficul inclus disponibil in Marea Britanie, cu exceptia apelurilor si SMS-urilor utilizate către destinații internaționale speciale, premium, sau sateliti; detalieria zonelor este disponibilă pe vodafone.ro.

Alte completari pentru abonamentul RED INFINITY X3

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate în EUR, dar vor fi platite în lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observații:

1. Beneficiile internaționale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se afla în Roaming se vor tarifa conform grilei de tarife de pe www.vodafone.ro/roaming-business.
2. Pentru abonamentele mai sus menționate, beneficiile nu sunt disponibile către sateliți sau către numere speciale și nu sunt reportabile.
3. Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, beneficiile naționale (voce, SMS, date) pot fi utilizate și în țările din Spațiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate și a limitei pentru consumul de date în roaming SEE (detalii în documentul CCP 2 și TCG). După depășirea limitei de date în roaming, se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național la depășire. În cazul utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming reglementate în S.E.E., se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național pentru fiecare tip de serviciu (voce, SMS, date). Detalii: www.vodafone.ro.
4. Pentru abonamentele mai sus menționate Clientul beneficiază de suport pentru restaurarea serviciilor de voce și date 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, sunând gratuit la numărul *222.
5. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT

Semnătura și ștampilă



CLIENT

Semnătura și ștampilă

Servicii: Voce mobila

| Abonament | Număr SIM-uri | Tarif abonament lunar/SIM | Minute/SMS-uri naționale și minute internaționale către rețelele fixe din SEE și Moldova și minute/SMS-uri în roaming SEE* | Tarif SMS internațional | Tarif trafic de date mobile național**/150 MB |
|---------------------|---------------|---------------------------|--|-------------------------|---|
| RED INFINITY | 26 | 5,00 EUR | Nelimitat | 0,12 EUR | 1 EUR |

*minutele incluse pot fi folosite în toate rețelele naționale (fix și mobil) și în rețelele fixe internaționale din Spațiul Economic European (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein și Islanda) cu excepția numerelor speciale și pentru apeluri efectuate, apeluri primite, SMS-uri expediate în Roaming Zona 1 (Spațiul Economic European)

**viteza maxima estimata si promovata pentru traficul national: 225 Download/50 Upload

Beneficii date mobile

| Nr.crt. | Date mobile, trafic național și roaming SEE* | Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic național** | Tarif extra trafic național | Cost extraoptiune |
|---------|--|--|-----------------------------|-------------------|
| 1 | 10GB | 225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload) | 1 EUR/150 MB | 1,00 EUR |

Minute/SMS-uri internaționale SEE mobil

| Nr.crt. | Beneficii incluse | Cost extraoptiune |
|---------|-------------------|-------------------|
| 1 | 300 | 1,00 EUR |

Alte completari pentru abonamentul RED INFINITY

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observații:

- Beneficiile internaționale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul României. Apelurile internaționale efectuate atunci când Clientul se afla în Roaming se vor tarifa conform grilei de tarify de pe www.vodafone.ro/roaming-business.
- Pentru abonamentele mai sus menționate, beneficiile nu sunt disponibile către sateliți sau către numere speciale și nu sunt reportabile.
- Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, beneficiile naționale (voce, SMS, date) pot fi utilizate și în țările din Spațiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate și a limitei pentru consumul de date în roaming SEE (detalii în documentul CCP 2 și TCG). După depășirea limitei de date în roaming, se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național la depășire. În cazul utilizării abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă

CLIENT
Semnătura și ștampilă





reglementate în S.E.E., se aplică Suprataxa reglementată și/sau tariful național pentru fiecare tip de serviciu (voce, SMS, date). Detalii: www.vodafone.ro.

4. Pentru abonamentele mai sus menționate Clientul beneficiază de suport pentru restaurarea serviciilor de voce și date 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, sunând gratuit la numărul *222.

5. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA

Speedcap

La depășirea traficului inițial național la viteza maximă a abonamentului, viteza pentru traficul național scade până la valoarea de 128Kbps (download)/64Kbps (upload) urmând a reveni la valorile inițiale în următoarea lună de facturare. Traficul de date suplimentar nu va fi taxat conform tarifului de date menționat în coloana Tarif extra trafic național pe perioada cât această opțiune este activă.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă

CLIENT
Semnătura și ștampilă

Servicii: Voce mobila

| Abonament | Numar extraoptiuni | Tarif lunar/extraoptiune | Unitati* | Trafic de date in Roaming | Traficul este oferit in |
|-------------------------|--------------------|--------------------------|----------|---------------------------|-------------------------|
| Vodafone Roaming Extins | 26 | 2,00 EUR | 50* | 250 MB | Zona 2 |

*unitatile incluse in optiune sunt alocate apelurilor initiate din aceasta zona, apelurilor primite in aceasta zona si SMS-urile trimise din aceasta zona (1 unitate = 1min apel initiat = 1 SMS initiat).

Dupa consumarea unitatilor disponibile in roaming, Clientul va fi tarifat conform tarifelor standard Roaming Vodafone World. Detalierea zonelor de tarificare si tarifele aferente acestora sunt disponibile pe www.vodafone.ro.

Alte completari pentru abonamentul Vodafone Roaming Extins

Se adauga beneficiile de mai sus, pentru abonament voce-date tip 3.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observatii:

- Modificarea ofertei initiale mentionate mai sus se poate face in urmatoarele conditii:

(i) In cazul in care Clientul solicita modificarea ofertei initiale cu o oferta din aceeasi categorie, dar de valoare inferioara, pentru fiecare modificare a ofertei Vodafone Roaming facuta, Clientul va plati o taxa cu titlu de penalitate egala cu diferenta dintre valoarea abonamentului de servicii ales si valoarea abonamentului pentru care opteaza ulterior, pentru intreaga durata minima contractuala ramasa;

(ii) In cazul in care Clientul solicita modificarea ofertei initiale cu o oferta din aceeasi categorie, dar de valoare superioara, aceasta modificare se va efectua gratuit.

- În cazul în care Clientul dorește să denunțe sau provoacă rezilierea Serviciului Vodafone Roaming aflat în perioada contractuală obligatorie, Clientul va plăti, cu titlu de despăgubire, contravaloarea extraoptiunii Vodafone Roaming datorata pentru restul perioadei contractuale până la expirarea acesteia.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Servicii: Voce mobila

| Abonament | Numar SIM-uri | Tarif abonament lunar/SIM | Minute/SMS-uri in Vodafone și rețele fixe naționale | Tarif convorbiri in rețele naționale/min | Tarif SMS national | Tarif SMS international | Tarif trafic de date mobile national*/150MB |
|-----------------------|---------------|---------------------------|---|--|--------------------|-------------------------|---|
| START National | 30 | 1,50 EUR | Nelimitat | 0,12 EUR | 0,08 EUR | 0,12 EUR | 1 EUR |

*Viteza maxima estimata si promovata pentru utilizarea traficului national: 225 Download/50 Upload

Beneficii date mobile

| Nr.crt. | Date mobile, trafic national si roaming SEE* | Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national** | Tarif extra trafic national | Cost extraoptiune |
|---------|--|--|-----------------------------|-------------------|
| 1 | 2GB | 225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload) | 1 EUR/150 MB | 0.5 EUR |

Minute nelimitate si SMS-uri nationale

| Nr.crt. | Minute nationale | SMS-uri nationale | Cost extraoptiune |
|---------|------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | Nelimitat | 250 SMS-uri | 2 EUR |

Alte completari pentru abonamentul START National

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observații:

1. Pachetul de beneficii nu se reportează și nu poate fi utilizat către numere scurte. În cazul utilizării către numere scurte, Clientul va fi tarifat suplimentar.
2. Granularitatea convorbirilor: secunda după primul minut care este indivizibil.
3. Pentru tipul de abonament Abonament Business START National nu se poate activa Serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile.
4. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Speedcap

La depasirea traficului initial national la viteza maxima a abonamentului, viteza pentru traficul national scade pana la valoarea de 128Kbps (download)/64Kbps (upload) urmand a reveni la valorile initiale in urmatoarea luna de facturare. Traficul de date suplimentar nu va fi taxat conform tarifului de date mentionat in coloana Tarif extra trafic national pe perioada cat aceasta optiune este activa.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

Servicii: Voce mobila

| Abonament | Numar SIM-uri | Tarif abonament lunar/SIM | Minute/SMS-uri in Vodafone și rețele fixe naționale | Tarif convorbiri in rețele naționale/min | Tarif SMS național | Tarif SMS internațional | Tarif trafic de date mobile național*/150MB |
|-----------------------|---------------|---------------------------|---|--|--------------------|-------------------------|---|
| START National | 29 | 1,50 EUR | Nelimitat | 0,12 EUR | 0,08 EUR | 0,12 EUR | 1 EUR |

*Viteza maxima estimata si promovata pentru utilizarea traficului național: 225 Download/50 Upload

Beneficii date mobile

| Nr.crt. | Date mobile, trafic național si roaming SEE* | Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic național** | Tarif extra trafic național | Cost extraoptiune |
|---------|--|--|-----------------------------|-------------------|
| 1 | 1GB | 225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload) | 1 EUR/150 MB | 1 EUR |

Minute/SMS-uri naționale si internaționale SEE fix

| Nr.crt. | Minute/SMS-uri naționale si internaționale SEE fix | Cost extraoptiune |
|---------|--|-------------------|
| 1 | 300 | 0.5 EUR |

Alte completari pentru abonamentul START National

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observații:

1. Pachetul de beneficii nu se reportează și nu poate fi utilizat către numere scurte. În cazul utilizării către numere scurte, Clientul va fi tarifat suplimentar.
2. Granularitatea convorbirilor: secunda după primul minut care este indivizibil.
3. Pentru tipul de abonament Abonament Business START National nu se poate activa Serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile.
4. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Speedcap

La depasirea traficului initial național la viteza maxima a abonamentului, viteza pentru traficul național scade pana la valoarea de 128Kbps (download)/64Kbps (upload) urmand a reveni la valorile initiale in urmatoarea luna de facturare. Traficul de date suplimentar nu va fi taxat conform tarifului de date mentionat in coloana Tarif extra trafic național pe perioada cat aceasta optiune este activa.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Servicii: Voce mobila

| Abonament | Numar SIM-uri | Tarif abonament lunar/SIM | Minute/SMS-uri in Vodafone si retele fixe nationale | Minute nationale si internationale catre retelele fixe din SEE si SMS nationale* | Minute/SMS-uri internationale catre retelele mobile SEE | Date mobile, trafic national** | Viteze maxime de conectare pentru utilizarea traficului national | Tarif convorbiri alte rețele naționale/min | Tarif SMS national | Tarif SMS international | Tarif extra trafic national |
|-------------------------------|---------------|---------------------------|---|--|---|--------------------------------|--|--|--------------------|-------------------------|---|
| Dynamic Smart National | 3 | 3,50 EUR | Nelimitat | 250 | 0 | Intre 100 MB si 700 MB*** | 225 Mbps download/ 50 Mbps upload | 0,15 EUR/min | 0,05 EUR/SMS | 0,12 EUR/SMS | Acces restrictionat la atingerea pragului de 700 MB |

*minutele incluse pot fi folosite in toate retelele nationale (fix si mobil) si in retelele fixe internationale din Spatiul Economic European (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein si Islanda), cu exceptia numerelor speciale

**traficul inclus este traficul national efectuat pe APN Live

***Valoarea abonamentului este dinamica si se modifica in functie de consumul lunar de date astfel:

Alte completari pentru abonamentul Dynamic Smart National

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Dynamic Smart National: valoarea abonamentului este dinamica si se modifica in functie de consumul lunar de date pe 3 praguri valorice si de beneficii, cuprinse in intervalul mentionat in tabelul de mai sus. Pentru un consum intre 0 MB si 100 MB valoarea este cea a pragului minim, pentru un consum intre 100,01 MB si 400 MB se va aplica o crestere dinamica de 0.5 EUR peste pragul minim, pentru un consum intre 400,01 MB si 700 MB se va aplica o crestere dinamica de 1 EUR peste pragul minim. Beneficiile de voce si sms incluse in abonament nu se modifica in functie de consum.

Observatii:

1. Pentru aceste tipuri de abonamente nu se poate activa Serviciul Roaming. Clauzele privind Serviciul de Roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile. Activarea serviciului de roaming poate fi realizata doar cu schimbarea abonamentului.
2. Beneficiile internaționale sunt valabile numai pentru apeluri efectuate sau SMS-uri expediate de pe teritoriul Romaniei. Apelurile internationale efectuate atunci cand Clientul se afla in Roaming se vor tarifa conform grilei de tarifare de pe www.vodafone.ro/roaming-business.
3. Pentru abonamentele mai sus mentionate, beneficiile nu sunt disponibile catre sateliti sau catre numere speciale si nu sunt reportabile.
4. Pentru abonamentele mai sus mentionate Clientul beneficiaza de suport pentru restaurarea serviciilor de voce si date 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, sunand gratuit la numarul *222.
5. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Servicii: Date mobile

| Abonament | Numar abonamente | Tarif abonament lunar | Trafic national initial la viteza maxima a abonamentului | Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national* | Tarif extra trafic national** |
|--------------------------|------------------|-----------------------|--|---|-------------------------------|
| Sandbox Unlimited | 14 | 6,00 EUR | Nelimitat | 225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload) | 0,00 EUR/MB |

*Viteza maxima si estimata poate varia in functie de tipul terminalului utilizat

**La depasirea traficului initial national la viteza maxima a abonamentului, viteza pentru traficul national scade pana la valoarea de 128Kbps (download) / 64Kbps (upload) urmand a reveni la valorile initiale in urmatoarea luna de facturare. Traficul national efectuat peste valoarea celui initial nu este taxat

Alte completari pentru abonamentul Sandbox Unlimited

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observatii:

1. Pentru abonamentele mai sus mentionate nu se poate activa serviciul Roaming. Clauzele privind serviciul de roaming din CCP si TCG nu sunt aplicabile. Activarea serviciului de roaming poate fi realizata doar cu schimbarea abonamentului.
2. Granularitatea (unitatea minima de calcul al consumului) pentru abonamentele este de 100KB.
3. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Clădirea Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etajul 4, București, sectorul 2, România, T+40 (37) 202 2222, F+40 (37) 202 1449
www.vodafone.ro Registrul comerțului: J40/9852/1996, Cod de identificare fiscală RO 8971726, Capital social subscris și vărsat: 66.416.554,37 RON

Servicii: Date mobile

| Abonament | Numar abonamente | Tarif abonament lunar/SIM | Trafic national initial la viteza maxima a abonamentului | Viteza maxima estimata si promovata pentru trafic national* | Tarif extra trafic national**/MB |
|-----------------------------|------------------|---------------------------|--|---|----------------------------------|
| Flexi Net Go Roaming | 19 | 3,50 EUR | 15 GB | 225 Mbps (download) / 50 Mbps (upload) | 0.00 EUR |

*Viteza maxima poate varia in functie de tipul terminalului utilizat

**La depasirea traficului initial national la viteza maxima a abonamentului, viteza pentru traficul national scade pana la valoarea de 128Kbps (download) / 64Kbps (upload) urmand a reveni la valorile initiale in urmatoarea luna de facturare. Traficul national efectuat peste valoarea celui initial nu este taxat

Alte completari pentru abonamentul Flexi Net Go Roaming

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observatii:

1. Granularitatea (unitatea minima de calcul al consumului) pentru abonamentele Flexi Net este de 100KB.
2. Detalierea zonelor de tarifiere in roaming este disponibila accesand www.vodafone.ro/roaming.
3. Conform Regulamentului de Roaming U.E. 612 /2022, beneficiile naționale (voce, SMS, date) pot fi utilizate și în tarile din Spatiul Economic European (S.E.E. - Uniunea Europeană, Islanda, Lichtenstein, Norvegia), cu aplicarea Politicii de Utilizare Rezonabilă a Serviciilor de Roaming reglementate si a limitei pentru consumul de date in roaming SEE (detalii in documentul CCP 2 si TCG). Dupa depasirea limitei de date in roaming, se aplica Suprataxa reglementată si/sau tariful național la depășire. In cazul utilizarii abuzive sau anormale a Serviciilor de Roaming reglementate in S.E.E., se aplica Suprataxa reglementată si/sau tariful național pentru fiecare tip de serviciu (voce, SMS, date). Detalii: www.vodafone.ro.
4. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Speedcap

La depasirea traficului initial national la viteza maxima a abonamentului, viteza pentru traficul national scade pana la valoarea de 256Kbps (download)/128Kbps (upload) urmand a reveni la valorile initiale in urmatoarea luna de facturare. Traficul de date suplimentar nu va fi taxat conform tarifului de date mentionat in coloana Tarif extra trafic national pe perioada cat aceasta optiune este activa.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Servicii: Voce fixa

| Abonament | Nr SIM-uri | Abonament lunar | Optiune lunara | Chirie lunara adaptor GSM/PABX | Minute nationale | Minute retele nationale si internationale | Minute catre retele fixe si Vodafone (fix si mobil) | Tarif convorbiri in grup/min | Tarif convorbiri Vodafone/min | Tarif convorbiri fixe nationale/min | Tarif convorbiri alte retele mobile nationale/min |
|--------------------------------|------------|-----------------|----------------|--------------------------------|------------------|---|---|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---|
| Direct Link Profesional | 1 | 25,00 EUR | 0 | 0,00 EUR | 0 | 4000 | 0 | 0,00 EUR | 0,02 EUR | 0,01 EUR | 0,06 EUR |

Taxe numere suplimentare pentru Acces Direct: 40 EUR - 100 numere suplimentare/ 145 EUR - 500 numere suplimentare / 255 EUR - 1000 numere suplimentare.

Informatii suplimentare:

- Furnizarea Serviciilor de Voce fixă - Direct Link începe la semnarea sau acceptarea tacită de către Client a procesului verbal de recepție a serviciilor de configurare și instalare.
- Instalarea se va face exclusiv de către Vodafone sau de către Contractorii săi autorizați expres în acest scop.
- Echipamentul pe care Vodafone îl va instala pentru furnizarea Serviciului de Voce fixă- Direct Link este și rămâne proprietatea exclusivă a Vodafone. Vodafone se obligă să instaleze, să configureze, să opereze și să întrețină Echipamentul respectiv.
- Clientul nu are dreptul să mute Echipamentele necesare funcționării Serviciului de Voce fixă - Direct Link de la locațiile menționate în Anexa la Contract.
- La activarea Serviciului de Voce Fixă - Direct Link, clientul beneficiază de 100 de numere de telefon gratuite. Pentru suplimentarea numerelor se va plăti taxa menționată în Contract.
- În cazul în care Clientul nu dispune de o centrală telefonică în momentul instalării legăturii directe, Clientul este de acord cu instalarea legăturii directe, urmând ca Vodafone România să înceapă facturarea Clientului în termen de 10 zile calendaristice de la instalarea legăturii directe.

Alte completari pentru abonamentul Direct Link Profesional

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observatii:

1. Taxa de reamplasare: 300 EUR/prima reamplasare a unei servicii in cadrul unui an contractual. Pentru mai mult de o reamplasare in cadrul unui an contractual, taxa de reamplasare va fi comunicata de Vodafone in urma unei analize.
2. Accesarea Serviciului de urgenta 112 de catre utilizatorul final se face prin apelarea numarului unic de urgenta 112.
Clientul, in calitate de Administrator al centralei se obliga sa faciliteze din centrala proprie apelarea numarului unic de urgenta 112 prin transmiterea catre Vodafone a apelului insotit de prefixul de judet aferent locatiei in care este instalat serviciul de voce fixa Direct Link.
3. In cazul in care numarul de minute vorbite lunar in grup (grupul desemneaza toti utilizatorii din contul clientului) depaseste valoarea de 3.000 minute de pe un anumit SIM de voce fixa sau 45.000 minute de pe un anumit Direct

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

- Link, Vodafone Romania va factura pe acel SIM / DL minutele in grup care depasesc limitele anterioare la tariful de 0,015 EUR/min.
4. In situatia in care Clientul solicita trecerea la un abonament superior de linii de voce fixa, acesta schimbare se va efectua gratuit de catre Vodafone in urma unor verificari si interventii tehnice. In situatia in care Clientul solicita trecerea la un abonament inferior de linii de voce fixa, Clientul va plati o taxa cu titlu de penalitate egala cu valoarea abonamentului de servicii ales pentru intreaga perioada obligatorie ramasa. Modificarea se va efectua de catre Vodafone in urma unor verificari si interventii tehnice.
 5. In cazul in care Clientul isi va schimba Centrala, modificand tipurile de interfete stipulate in contract, Clientul este obligat sa anunte Vodafone in cel mai scurt timp pentru a beneficia in continuare de Serviciul oferit. In cazul in care sunt necesare modificari ale echipamentelor Vodafone instalate la Client, costul deplasarii, inlocuirii si configurarii echipamentelor este in cuantum de 150 EURsi va fi suportat de catre acesta.
 6. Serviciul se va considera functional de la data semnarii de catre Client a protocolului de acceptanta, facturarea serviciului urmand a incepe in termen de 24 de ore de la data semnarii acceptantei de catre Client.
 7. In cazul in care, din motive independente de Vodafone, Clientul nu asigura echipamentele configurate pentru efectuarea acceptantei, facturarea serviciului va incepe in termen de 5 zile de la finalizarea implementarii solutiei. La momentul la care clientul are in locatie echipamentele configurate va contacta Vodafone, la numarul de telefon 0372022333 pentru programarea testelor de acceptanta.
 8. Timpii de restabilire a serviciului detaliati in cadrul Anexei „Acord de asigurare a calității serviciului (ACS)” se aplica doar porturilor implementate pentru care Clientul a semnat protocolul de acceptanta.
 9. În cazul în care, după elaborarea documentației tehnice, serviciile Contractate de Client nu pot fi instalate și activate din lipsa conectivității, Părțile sunt de acord să aplice o altă soluție care să asigure conectivitatea necesară Clientului, sau să modifice Anexa de pret prin eliminarea din lista de echipamente a produselor care nu se pot activa. Aplicarea unei alte soluții nu constituie cauza de reziliere a Contractului. Dacă nu există o soluție tehnică de furnizare a serviciilor către Client, atunci Contractul încetează de plin drept la simpla declarație a oricăreia dintre Părți.
 10. In cazul in care in cadrul duratei minime contractuale Clientul doreste reamplasarea serviciilor de voce fixa, acesta trebuie sa trimita o solicitare in scris catre Vodafone Romania cu cel putin 15 zile inainte de data la care se doreste reamplasarea serviciilor. In cazul reamplasarii serviciilor, Clientul se obligă să plateasca taxa de reamplasare menționată mai sus. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an contractual a legaturii de acces direct la vocea fixa se va face o evaluare de catre Vodafone in urma solicitarii clientului. Reamplasarea va fi realizata doar de catre Vodafone Romania sau partenerii sai autorizati si se va efectua contra-cost. Termenul in care se face reamplasarea variaza in functie de solutia tehnica si implicatiile acesteia (saptaturi, acorduri de obtinut de catre client). Instalarea la noua locatie (reamplasarea) se face numai in baza acordului de instalare obtinut de catre client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistenta unei solutii tehnice prin care sa se poata oferi serviciul la noua locatie duce automat la anulara cererii de reamplasare. Obligatia Vodafone pentru reamplasare este o obligatie de diligente si nu una de rezultat, Vodafone obligandu-se sa studieze cererea clientului privind reamplasarea si de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. In situatiile in care nu exista solutii tehnice de reamplasare si/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul intelege si este de acord ca termenii si conditiile contractului/actului semnat anterior formularii cererii de reamplasare, raman in vigoare pana la finalul duratei minime contractuale, obligatiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) ramanand in vigoare.
 11. Clientul are dreptul să denunțe unilateral acest Contract, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România. In cazul denuntarii contractului inainte de Durata minima contractuala, Clientul se obligă să despăgubească Vodafone România cu o taxa de reziliere în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce dorește a fi reziliat înmulțită cu numărul de luni ramase până la data expirării Duratei minima

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



contractuale. Clientul va transmite Vodafone România preavizul de denunțare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone România.

12. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Accesarea Serviciului de urgenta 112 de catre utilizatorul final se face prin apelarea numarului unic de urgenta 112. Clientul, in calitate de Administrator al centralei se obliga sa faciliteze din centrala proprie apelarea numarului unic de urgenta 112 prin transmiterea catre Vodafone a apelului insotit de prefixul de judet aferent locatiei in care este instalat serviciul de voce fixa Direct Link.

Tarife convorbiri internationale Voce Fixa

Tarifele sunt aplicabile tuturor SIM-urilor de voce fixa active pe contul Clientului.

| Destinatie | Tarif EUR / min |
|---|-----------------|
| Destinatii fixe Europa | 0,080 EUR |
| Destinatii mobile Europa | 0,180 EUR |
| USA, Canada, Israel, Alaska, Hawaii | 0,080 EUR |
| Africa de Sud, Algeria, Arabia Saudita, Argentina, Australia, Brazilia, China, Columbia, Coreea de Sud, Egipt, Emiratele Arabe Unite, Hong Kong, India, Indonesia, Iordania, Iran, Japonia, Kazahstan, Kuwait, Liban, Libia, Malaiesia, Maroc, Mexic, Nigeria, Pakistan, Peru, Republica Dominicana, Singapore, Taiwan, Thailanda, Tunisia, Venezuela | 0,280 EUR |
| Restul lumii | 0,440 EUR |
| Sateliti: Inmarsat, Globalstar, Iridium, Emsat, Thuraya | 2,230 EUR |

Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

In cazul in care abonamentul include minute nelimitate catre destinatii internationale EUFIX (Zona 1 si Zona 2) tarile catre care se consuma aceste minute sunt: Zona1 = Austria, Belgium, Cyprus, Denmark, France, Germany, Greece, Hungary, Italy, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland, UK, Vatican si Zona 2 = USA, Canada, Hawaii, Alaska & Israel.

Informatii privind detalierea zonelor sunt disponibile accesand www.vodafone.ro

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă

CLIENT
Semnătura și ștampilă

Clădirea Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etajul 4, București, sectorul 2, România, T+40 (37) 202 2222, F+40 (37) 202 1449
www.vodafone.ro Registrul comerțului: J40/9852/1996, Cod de identificare fiscală RO 8971726, Capital social subscris și vărsat: 66.416.554,37 RON

Servicii: Voce fixa

| Abonament | Abonament lunar / SIM | Nr SIM-uri/locatii de voce fixa | Adresa unde se va activa si se va folosi serviciul | Minute nationale (fix si mobil) | Minute internationale* | Tarif SMS national | Tarif SMS international |
|----------------------|-----------------------|---------------------------------|--|---------------------------------|------------------------|--------------------|-------------------------|
| Office Zone Intensiv | 2,00 EUR | 4 | Adresa existenta | Nelimitat | 400 | 0,05 EUR/SMS | 0,12 EUR/SMS |

*minutele internationale se folosesc in retelele fixe si mobile din SEE (SEE: UE, Norvegia, Liechtenstein si Islanda), cu exceptia numerelor speciale. Informatii privind detalierea zonelor sunt disponibile accesand www.vodafone.ro

Alte completari pentru abonamentul Office Zone Intensiv

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observatii

1. Taxa modificare zona: 3 EUR/ modificare zona/SIM
2. Clientul are dreptul să denunțe unilateral acest Contract, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România. In cazul denuntarii contractului inainte de Durata minima contractuala, Clientul se obligă să despăgubească Vodafone România cu taxa în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce dorește a fi reziliat înmulțită cu numărul de luni ramase până la data expirării Duratei minima contractuala. Clientul va transmite Vodafone România preavizul de denunțare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone România.
3. Tarifele prevazute de prezentul contract nu se aplica in cazul in care Clientul foloseste serviciile Vodafone pentru prestarea de servicii de tip "call center" (conform codului CAEN 8220). In cazul in care Clientul va folosi serviciile Vodafone pentru prestarea de servicii de tip "call center", Vodafone are dreptul de a suspenda prestarea serviciilor respective, conform art.6.3 din TCG, pana Clientul isi exprima acordul de a beneficia de tarifele stabilite de Vodafone pentru folosirea serviciilor sale cu scopul de a presta servicii de tip "call center".
4. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Servicii: Date fixe

| Abonament | Numar locatii | Locatie | Viteza de download | Viteza de upload | Taxa initiala de instalare/configurare | Abonament lunar | Tip SLA |
|---|---------------|---------|--------------------|------------------|--|-----------------|----------|
| Virtual Private Network - Standard Clasa de servicii Bronze | 1 | HQ | 12 Mbps | 12 Mbps | 0,00 EUR | 15,00 EUR | Standard |

Echipamentul oferit Clientului la momentul instalării serviciului se afla în proprietatea Vodafone și intra de drept în custodia Clientului la momentul semnării prezentului contract fără alte formalități, pe întreaga perioadă contractuală, la finalul acesteia urmând să fie returnat Vodafone conform prezentului contract.

Alte completări pentru abonamentul Virtual Private Network - Standard Clasa de servicii Bronze

Se resemnează cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplică reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate în EUR, dar vor fi plătite în lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Observatii:

1. Taxa de reamplasare: 300 EUR/prima reamplasare a unei locatii în cadrul unui an contractual. Pentru mai mult de o reamplasare în cadrul unui an contractual, taxa de reamplasare va fi comunicată de Vodafone în urma unei analize.
2. În cazul în care în cadrul duratei minime contractuale Clientul dorește reamplasarea serviciilor de date fixe, acesta trebuie să trimită o solicitare în scris către Vodafone România cu cel puțin 15 zile înainte de data la care se dorește reamplasarea serviciilor. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe un an contractual a serviciului de date fixe se va face o evaluare de către Vodafone în urma solicitării clientului. Reamplasarea va fi realizată doar de către Vodafone România sau partenerii săi autorizați și se va efectua contra-cost. Termenul în care se face reamplasarea variază în funcție de soluția tehnică și implicațiile acesteia (sapături, acorduri de obținut de către client). Instalarea la noua locație (reamplasarea) se face numai în baza acordului de instalare obținut de către client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistența unei soluții tehnice prin care să se poată oferi serviciul la noua locație duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligatia Vodafone pentru reamplasare este o obligație de diligență și nu una de rezultat, Vodafone obligându-se să studieze cererea clientului privind reamplasarea și de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. În situațiile în care nu există soluții tehnice de reamplasare și/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul înțelege și este de acord că termenii și condițiile contractului/actului semnat anterior formulării cererii de reamplasare, rămân în vigoare până la finalul duratei minime contractuale, obligațiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) rămânând în vigoare.
3. Pentru solicitările de activări ulterioare prețurile pot varia în funcție de locație și de soluția tehnică.
4. Taxa modificare parametri serviciu: 20 EUR
5. În cazul în care Clientul solicită modificarea ofertei inițiale cu o ofertă din aceeași categorie, dar de valoare inferioară, pentru fiecare modificare a ofertei de date fixe făcută înainte de expirarea duratei minime contractuale, Clientul va plăti o taxă cu titlu de penalitate egală cu diferența dintre valoarea abonamentului de servicii ales și valoarea abonamentului pentru care optează ulterior, pentru întreaga perioadă obligatorie rămasă.
6. Clientul are dreptul să denunțe unilateral acest Contract, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România. În cazul denunțării contractului înainte de expirarea duratei minime contractuale sau dacă

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Încetarea contractului înainte de expirarea acestei perioade este generată de încălcarea obligațiilor contractuale de către Client, Clientul se obligă să despăgubească Vodafone România cu taxa de reziliere de 150 EUR pentru fiecare locație / Serviciu de date plus o penalitate în cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce dorește a fi reziliat înmulțită cu numărul de luni ramase până la data expirării Duratei minime contractuale. Clientul va transmite Vodafone România preavizul de denunțare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone România.

7. Clientul se obliga:

- i. să se asigure ca locul unde se vor instala Echipamentele din prezentul contract este pregătit pentru instalarea și configurarea serviciilor Vodafone conform cu condițiile normale de folosire. Nerespectarea acestor condiții normale de folosire, nu pot fi imputate Vodafone și nu pot duce la întârzierea lucrărilor de instalare cu mai mult de o săptămână de la data stabilită de comun acord de către părți. În cazul în care locul unde urmează să se instaleze Echipamentele nu este pregătit pentru instalarea și configurarea serviciilor Vodafone în conformitate cu condițiile normale de folosire, clientul se obligă să facă recepția Echipamentelor în baza unui proces verbal de primire-predare. Ulterior, la o dată stabilită de comun acord de către părți, Vodafone România va face configurarea Echipamentelor livrate și menționate la Anexa 1, contra unei sume deja achitate de către client pe baza facturii de servicii emise lunar de către Vodafone România.
- ii. să nu aducă niciun fel de modificare echipamentelor pe care le-a primit în custodie, fără acordul Vodafone. Clientul nu va aduce nici un fel de schimbări, adăugiri sau îmbunătățiri echipamentelor. Nu este permisă îndepărtarea/modificarea/inlocuirea nici unei piese componente a Echipamentelor. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a împiedica intervenția oricărei persoane neautorizate de către Vodafone la Echipamente și va solicita de îndată prezența reprezentanților Vodafone, de fiecare dată când va considera că o astfel de intervenție este necesară.
- iii. să nu instrăineze Echipamentul;
- iv. să nu deterioreze Echipamentul sau să faciliteze deteriorarea lor;
- v. să vegheze la buna și normală funcționare a Echipamentelor;
- vi. În momentul încetării prezentului contract, din orice motiv, Clientul va restitui Echipamentele în starea în care le-a primit și va permite reprezentanților Vodafone să ridice Echipamentele de la sediul său în termen de maxim 48 de ore de la primirea solicitării Vodafone în acest sens;
- vii. În cazul nerecuperării Echipamentelor la solicitarea Vodafone, într-un termen de 30 de zile de la încetarea contractului, din orice motiv independent de Vodafone sau în cazul în care se constată defectiuni ale Echipamentelor care nu pot fi remediate sau în cazul înstrăinării Echipamentelor, Clientul se obligă la plata unei penalități cu valori cuprinse între 333 EUR și 583 EUR.

8. Vodafone România răspunde potrivit obligațiilor care îi revin pentru viciile ascunse ale echipamentului, conform certificatului de garanție.

9. Vodafone România garantează, ca la data recepției, echipamentul livrat corespunde normelor tehnice în vigoare și nu este afectat de vicii care ar diminua sau chiar anula valoarea sau posibilitatea de utilizare, conform condițiilor normale de folosire.

10. Clientul este obligat să opereze soluțiile și echipamentele în conformitate cu specificațiile lor tehnice, să asigure alimentarea cu energie electrică și împământarea corectă, să nu permită accesul unor terțe persoane neautorizate.

11. Defecțiunile aparute din vina clientului fiind cauzate de proasta exploatare din partea acestuia, vor fi remediate de către Vodafone România contra cost și achitate de către client pe baza facturii de servicii emise de către Vodafone România.

12. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Clădirea Globalworth Tower, strada Barbu Văcărescu, nr. 201, etajul 4, București, sectorul 2, România, T+40 (37) 202 2222, F+40 (37) 202 1449
www.vodafone.ro Registrul comerțului: J40/9852/1996, Cod de identificare fiscală RO 8971726, Capital social subscris și vărsat: 66.416.554,37
RON

Anexa SLA STANDARD pentru VPN
Acord de asigurare a calității serviciului (VPN) "Rețele Virtuale Private"

1. Generalități și definiții:

1.1. Anexa SLA STANDARD este valabilă pe întreaga durată a furnizării serviciului. Serviciul este furnizat 24/7/365 cu excepția perioadelor de întreținere planificată, care sunt notificate de către Vodafone România conform prezentei Anexa.

1.2. Vodafone România va furniza Serviciul, începând cu data semnării fișei de acceptanță, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an, conform SLA-ului convenit, cu excepția perioadelor planificate de întrerupere pentru întreținere. Întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/inlocuire a rețelei și echipamentelor sunt planificate de către Vodafone, acestea urmând a fi efectuate în intervalul orar 23:00 - 06:00.

1.3. Vodafone România va asigura întreținerea Serviciului în vederea exploatării normale a acestuia prin serviciile de intervenție și asistență tehnică incluzând, dar fără a se limita la remedierea tuturor defecțiunilor, avariilor și condițiilor anormale apărute

1.4. Vodafone România poate monitoriza parametrii Serviciului contractat prin soluția de monitorizare proactivă. Defecțiunile vor fi detectate, comunicate clientului și echipelor de suport pentru izolare și rezolvare. Vodafone România va remedia situațiile de indisponibilitate a Serviciului

1.5. Administrarea incidentelor presupune urmărirea parametrilor cuprinși în Acordul de Asigurare a Calității Serviciului. Acest lucru se face prin administrarea și coordonarea acțiunilor corective și de întreținere preventivă precum și prin administrarea stocurilor cu echipamente de rezervă

1.6. Definiții:

| | |
|--|---|
| IP | Internet Protocol |
| Disponibilitatea serviciului | <p>Formula de calcul a disponibilității lunare este :</p> $\text{Disponibilitate_port} = \frac{(24\text{ ore} * \text{nr zile luna}) - \text{Timp_total_nefuncționare}}{24\text{ ore} * \text{nr zile luna}} * 100$ <p>unde Disponibilitate_port = disponibilitatea portului în cazul serviciilor IP , Timp_total_nefuncționare = suma timpilor de Defecțiune conform Tichetelor de defecțiune. El exclude timpii de nefuncționare datorăți situațiilor descrise în prezenta anexă</p> <p>Formula 2:</p> $\text{Disponibilitate_serviciu} = \frac{(DP_1 + DP_2 + \dots + DP_n)}{n}$ <p>unde Disponibilitate_serviciu = disponibilitatea fiecărui tip de serviciu, DP_i = disponibilitatea portului i (conform Formulei 1), n = numărul total de Porturi , i = orice valoare cuprinsă între 1 și n (numărul de porturi specificat în Anexa Contractului)</p> |
| Lățimea de bandă garantată | Lățimea de bandă dedicată a portului de acces, garată în propria rețea și până în punctele de interconectare cu ceilalți operatori |
| Întârzierea pachetelor în rețea | Media întârzierilor înregistrate pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea. Metoda de măsurare se stabilește potrivit tipurilor de Servicii. Numai pentru rețelele care utilizează protocoale de rețea bazate pe transmisia de pachete. |
| Acces | Circuit dedicat ce conectează Locația Clientului la rețeaua Vodafone IP/MPLS |
| Rețeaua Vodafone IP/MPLS | Infrastructura de comunicații aflată în proprietatea Vodafone România utilizată |
| Perioadă de măsurare | Perioada pentru care sunt specificați parametrii de calitate ai Contractului. Dacă nu se specifică altfel, are durata de o lună calendaristică și este de obicei egală cu perioada dintre datele de facturare. |

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

| | |
|--|--|
| IP | Internet Protocol |
| Pierderi de pachete în rețea | Procentajul de pachete de rețea pierdute pe parcursul transmisiei de date. Măsurătorile se efectuează pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea (un număr predefinit de pachete, cu caracteristici predefinite). |
| Jitter sau variația întârzierilor | Jitter-ul reprezintă variația întârzierii pachetelor în rețea măsurată între echipamentele terminale conectate în portul de acces și Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone aflat în Centrul de Monitorizare Vodafone |
| Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone | Sistemul utilizat de Vodafone România pentru a monitoriza și raporta calitatea serviciului oferit către Client |
| Program de Asistență Tehnică | Program de asistență tehnică standard este de 24 de ore, 7 zile pe săptămână |
| Tichet | Înregistrare oficială a reclamațiilor clienților în cadrul Vodafone România |
| Timp de restabilire a serviciului | Timpul dintre luarea în evidență a unei Defecțiuni reclamate de Client și remediarea acesteia. |
| Timp de nefuncționare a serviciului | Timpul de nefuncționare începe din momentul în care Vodafone ia în evidență sesizarea Clientului cu privire la o Defecțiune și încetează în momentul în care serviciul este complet restaurat și Vodafone a anunțat Clientul în consecință (prin telefon, e-mail sau fax), în cadrul Programului de asistență tehnică. Timpul de nefuncționare se exprimă în ore și minute. |
| Clasa de Servicii CoS | Clasificarea traficului de date în 2 categorii: Standard, Critic |
| Router | Echipament de telecomunicații ce asigură transmiterea traficului de date între rețele de comunicații. În mod normal, rețeaua dvs locală (LAN) este definită ca o rețea separată față de cea a ISP-ului. Un router examinează adresele IP ale pachetelor pe care le primește și le transmite în funcție de destinația router-ului din rețeaua ISP-ului. |
| POP | Reprezintă locația geografică unde Vodafone România este prezent pentru a furniza Servicii |
| Locație | Reprezintă locația geografică unde Vodafone România se angajează să furnizeze Servicii |

1.7. Parametrii tipici pentru Serviciului VPN sunt următorii: lățimea (viteza) de bandă, întârzierea pachetelor, pierderile de pachete, jitter-ul, disponibilitatea și timpul de restabilire a serviciului. Toți parametrii specificați excluzând lățimea de bandă, vor fi măsurăți de către platformele de management ale Vodafone România în condițiile de încărcare a legăturilor de acces de maxim 70%. Pentru situația în care router-ul client nu este în administrarea Vodafone, toți parametrii se vor măsura numai în condițiile în care router-ul Client este accesibil.

Parametrii colectați sunt :

- încărcarea legăturii de acces (lățimea de bandă efectiv utilizată);
- întârzierea pachetelor
- variația întârzierilor sau jitter-ul
- disponibilitatea Serviciului;
- pierderile de pachete (numai la momentul instalării și la sesizarea unei probleme de către client);

Observație : Lățimea de bandă nu este un parametru colectat regulat de către platformele de management ale Vodafone România , ci se măsoară numai la momentul instalării și în momentul sesizării unor situații de disfuncționalitate raportate de către client.

2. Valori garantate și despăgubiri

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

| Parametru de calitate | Fibră optică sau microunde | HSPA sau LTE | Despăgubiri |
|-----------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|
| Disponibilitate serviciu | 99.3% | 99.3% | Disponibilitatea lunara este sub valorile garantate (%), unde x = este disponibilitatea garantată - disponibilitatea calculată: 1. 2,5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă X 1 % 2. 5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă 1% x 3% 3. 10% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă 3% x 9% 4. 20% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor afectate dacă Serviciul nu a fost disponibil 2 zile lucrătoare 5. 50% din suma taxelor lunare de abonament pentru porturile afectate, dacă x >9% |
| Lățimea de bandă | Lățimea de bandă garantată | | Dacă banda a fost măsurată conform condițiilor și a procedurii de măsurare descrise în prezenta anexă și este sub valorile garantate(%), unde y = banda garantată - banda măsurată : 1. 1% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă 1% y 10% din banda garantată 2. 5% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă 10% y 20% din banda garantată 3. 10% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă 20% y 30% din banda garantată 4. 20% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă 30% y 50% din banda garantată 5. Dacă y>50% se consideră serviciu indisponibil și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerile anterioare pentru parametrul bandă garantată nu se mai acordă |
| Întârzierea pachetelor | | | 1. Dacă întârzierea măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare decât valorile garantate, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea. 2. Dacă întârzierea măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare de 1000 ms pentru o perioadă de cel puțin o oră, se consideră indisponibilitate a Serviciului și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă |
| Pierderi de pachete | 1% Standard | 2% Standard HSPA 2% Standard LTE | 1. Pentru pierderi de pachete mai mari de 1% , respectiv 2% pentru IP măsurate conform prezentei anexe, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea 2. Pentru Pierderi de pachete mai mari de 5% , măsurate conform prezentei anexe, se consideră indisponibilitatea serviciului și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă. |
| | 0,5% Critic | 1% Critic HSPA 1% Critic LTE | |
| Variația întârzierilor sau jitter | | | Dacă valoarea jitterului măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare decât valorile garantate, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea |

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

| Parametru de calitate | Fibră optică sau microunde | HSPA sau LTE | Despăgubiri |
|-----------------------|----------------------------|--------------|---|
| Timp de restabilire | 24h | 24h | <p>1. Peste 24 ore, dar mai puțin de 36 ore, 2.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; <u>se cumulează cu reducerile de Disponibilitate</u></p> <p>2. Pentru fiecare oră de nefuncționare, peste limita de 36 ore, 0.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; <u>se cumulează cu reducerile de Disponibilitate</u></p> |

3. Condiții de acordare și excluderi

- a) Vodafone garantează parametrii serviciului descriși în prezenta anexă în condițiile în care routerul/echipamentul care furnizează serviciul în locația clientului este proprietatea Vodafone și administrat de către Vodafone sau în condițiile în care clientul deține propriul router/ehipament și permite Vodafone monitorizarea acestuia, astfel încât serviciile furnizate de Vodafone să poată fi măsurate și administrate corespunzător.
- b) Despăgubirile pentru nerealizarea parametrilor de calitate stabiliți în Anexa referitoare la calitatea serviciului se acordă la cererea clientului, exclusiv pe baza măsurărilor efectuate de Vodafone România
- c) În cazul constatării de către Client a unor diferențe între performanța reală și performanța indicată în contract, se vor acorda despăgubiri raportate la taxa lunară de abonament și durata neconformității conform contractului negociat. Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data efectuării testelor și se vor acorda după confirmarea de către Vodafone a situației semnalate de Client, fiind evidențiate în factura / facturile următoare
- d) Despăgubirile se acordă lunar, numai ca reduceri din factura lunii următoare și nu se transferă de la o lună la alta.
- e) Pentru a beneficia de despăgubiri Clientul trebuie să facă o cerere scrisă, nu mai târziu de a cincea zi după începerea perioadei de facturare, în care să pună la dispoziție următoarele informații: numărul Tichetului, data și ora deschiderii / închiderii Tichetului, precum și indicativele porturilor pentru care s-a reclamat Defecțiunea.
- f) Nu se vor acorda despăgubiri pentru Defecțiuni reclamate mai târziu de 72 de ore de la producerea acestora,
- g) Despăgubirile pentru diferiți parametri de calitate nu se cumulează, cu excepția cazurilor menționate explicit în descrierea fiecărui parametru. În cazul apariției unei Defecțiuni la doi sau mai mulți parametri de calitate, se va acorda clientului cea care are valoarea calculată cea mai mare.
- h) Despăgubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 100% din totalul taxelor lunare de abonament la Serviciu, corespunzătoare porturilor afectate, plătibile de Client pe baza facturii lunare.
- i) În cazul în care Clientul identifică Întreruperi sau Defecțiuni în funcționarea Serviciilor de Date sau Voce furnizate de Vodafone România, Clientul se obligă să raporteze Vodafone România natura defecțiunii respective. Raportarea se poate face și prin telefon. Fiecare astfel de raport va primi un număr de înregistrare din registrul de rapoarte de defecțiuni în furnizarea serviciului, ținut de Vodafone România (cap.1 de mai sus).

4. Condiții de garantare

Măsurătorile legate de parametrii garanțai nu se vor lua în considerație în următoarele situații:

- Cazurile de excludere prevăzute la Articolul Răspunderea contractuală) și Articolul Forța Majoră din Termeni și Condiții Generale (TCG);
- Disfuncționalități ale echipamentelor și aplicațiilor Clientului, altele decât cele furnizate și gestionate de Vodafone România sau ale instalațiilor electrice sau mecanice de la sediul Clientului
- Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- Defecțiunile apărute în funcționarea Serviciului datorate acțiunilor unor terțe părți care duc la afectarea infrastructurii de comunicații oferite Clientului
- Echipamentele terminale aflate în locația clientului discaardează trafic în cozile aferente Claselor de Servicii

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă



- Lipsa alimentării cu energie electrică a echipamentelor instalate în locația clientului și care livrează serviciul prestat de Vodafone conform prezentei anexe
- Intervale de indisponibilitate a Serviciului mai mici de 10 minute, cu condiția ca aceste întreruperi să nu se repete pe durata unei ore;
- Încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mare de 70% din lățimea de bandă contractată pentru parametrii de întârziere a pachetelor și pierdere a pachetelor
- Încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mic de 99% din lățimea de bandă contractată pentru parametrul lățime de bandă
- Timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al Clientului.

5. Modalitatea de măsurare

5.1. Generalități

Măsurarea performanței reale a serviciului de acces la VPN se va realiza de către client ținând cont de factori obiectivi, incluzând dar fără a se limita la:

- pachetul de acces la VPN ales de client: oferta comercială
- echipamentul utilizat de client pentru efectuarea măsurătorii, sistemul de operare al acestuia, încărcarea procesorului acestuia, spațiul de pe hard disk, memoria RAM, modalitatea de conectare la routerul Vodafone (ex. viteza maximă estimată este cu atât mai mare cu cât terminalul utilizat este mai avansat d.p.v. tehnologic și beneficiază de ultimele actualizări de software disponibile; viteza maximă atinsă este posibilă doar la conectarea prin cablu) , numărul de aplicații care rulează pe mașina care este conectată la VPN, tipul de browser, serverul la care se face referire

5.2. Disponibilitatea

Disponibilitatea Serviciului se aplică asupra porturilor de acces specificate în Anexa Contractului. Pentru raportare și pentru instituirea unei metode simplificate și operative de măsurare, Vodafone România calculează procentul de disponibilitate a Serviciului aplicând sistemul de luare în evidență a unei sesizări cu privire la o Defecțiune și utilizând formulele de calcul de la capitolul 1 al prezentei anexe.

5.3. Lățimea de bandă

- Lățimea de bandă garantată se va măsura de pe un calculator conectat prin cablu direct la portul de acces, cu rețeaua LAN a clientului decuplată, în condițiile de încărcare a legăturilor de acces la 100%, prin eșantionare la intervale regulate pentru o perioadă sau perioade de timp
- Măsurarea vitezei de către Vodafone România se efectuează prin testul ftp cu un server dedicat testării calității serviciilor de date furnizate. Serverul ftp se află instalat într-o locație Vodafone RO din București. Verificarea vitezei de download se efectuează descărcând unul din fișierele disponibile pentru test și ținând cont și de viteza conexiunii. Verificarea vitezei de upload se efectuează transferând fișierul descărcat anterior înapoi pe serverul de test. Testele de serviciu vor fi efectuate folosind calculatorul reprezentantului Vodafone România, având setate IP alocate pentru locația de client
- Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a obține viteza minimă de transfer a datelor pe dispozitivul de testare sunt următoarele :

o hardware: calculator conectat direct la portul de acces, cu rețeaua LAN a clientului decuplată, având procesor

2Ghz sau mai mare pentru PC/Laptop și PowerPC G4 sau mai mare pentru Apple Macintosh, cu nivel de utilizare în timpul testelor sub 30%; unitate stocare tip SSD; placă de rețea Gigabit; memorie RAM 3 GB sau mai mare; cablu

UTP CAT5E sau CAT6 pentru viteze mai mari de 100 Mbps; Wi-Fi oprit pe routerul de acces

o software : sistem de operare Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS, antivirus /antimalware, browsere (IE, Edge, Chrome, Firefox, Safari), toate fiind actualizate la momentul testării; rularea altor software-uri decât cel prin care se face testarea să fie oprită în momentul testării

5.4. Întârzierea pachetelor

Întârzierea pachetelor în rețea se calculează ca medie a întârzierilor înregistrate la transmiterea unui set de pachete

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă

CLIENT
Semnătura și stampilă

de date, dus-întors, în condițiile de mai jos:

a) La acceptanța Serviciului, întârzierea pachetelor se va măsura de pe un calculator conectat direct la portul de acces. Valoarea întârzierii se va calcula ca media întârzierilor obținute la transmiterea 100 de pachete cu dimensiunea de 100 Bytes;

b) Pe parcursul derulării contractului, întârzierea se va măsura prin trimiterea de pachete de date („Ping”), de la Sistemul de Gestionare a Rețelei de Date Vodafone către porturile de acces ale Clientului. În situația în care Clientul reclamă întârzieri mai mari decât limita agreată, se vor relua măsurătorile în condițiile specificate la punctul a.

5.5. Pierderile de pachete

Măsurătorile se efectuează pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea (un număr predefinit de pachete, cu caracteristici predefinite), pentru o încărcare a canalului de maxim 70%.

Măsurarea pierderilor de pachete în rețea se va efectua folosind un calculator conectat direct la portul de acces (cu rețeaua LAN a clientului decuplată), prin transmiterea unui set de pachete de date cu următoarele caracteristici:

- adresa IP a destinației: adresa PE-ului Vodafone din care este conectată locația respectivă
- nr. de pachete: 100;
- dimensiunea pachetului: 100 bytes;
- timeout: 2 s

Valoarea pierderilor de pachete reprezintă valoarea raportată de programul „ping” pe parcursul unui ciclu complet de transmisie efectuat între router și Punctul de Interconectare, în condițiile de test specificate mai sus

5.6. Variația întârzierilor sau jitter

Parametrul este disponibil numai cu pachetele Vodafone CoS -GOLD. Echipamentele terminale din locația clientului trebuie să permită interogarea de tip SNMP a parametrilor SLA (Service Assurance Agent). A se verifica lista de echipamente recomandate în acest sens. Jitter-ul este exprimat în milisecunde. Perioada de observație este de o lună calendaristică. Valorile Jitter-ului vor fi măsurate pentru fiecare segment format de locațiile clientului și Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone. Măsurători adiționale se pot face și între echipamentele terminale aflate în locația clientului în măsura în care permit configurarea protocolului Cisco SLA (Cisco Service Assurance Agent). A se verifica lista de echipamente recomandate în acest sens.

• Măsurătorile se vor face în următoarele condiții:

o Se vor utiliza serii de câte 10 pachete cu dimensiunea de 100 bytes;

o Intervalul de timp dintre pachete este de 80 ms;

o Intervalul de timp dintre 2 serii consecutive este de 1 minut.

Valorile măsurate și monitorizate sunt pe fiecare direcție, respectiv dus și întors. Aceste valori reprezintă media tuturor valorilor absolute pozitive și negative măsurate pe o perioadă de o oră. Clientul are dreptul să informeze Vodafone România de existența unei degradări privind parametrul Jitter, dacă măsurătorile într-unul din punctele de acces demonstrează că s-a depășit valoarea maximă garantată pentru o perioadă de testare mai mare de 30 de minute. Timpul de nefuncționare privind parametrul Jitter nu intră în calculul Disponibilității.

5.7. Timp de restabilire

Timpul de restabilire a serviciului este egal cu timpul de nefuncționare a serviciului, conform definiției.

a) Sesizarea cu privire la o Defecțiune se consideră a fi complet rezolvată, iar timpul de restabilire a serviciului complet încheiat numai după ce serviciul a fost restabilit și Vodafone România a anunțat Clientul, în consecință (prin telefon, e-mail sau fax).

b) Clientul are dreptul de a redeschide aceeași solicitare de restabilire a serviciului, în maximum 30 de minute de la primirea înștiințării de restabilire a serviciului. Pe toată durata intervenției Clientul are obligația de a asigura accesul echipei de intervenție Vodafone România la sediul propriu. Timpul pierdut în cazul în care Clientul refuză accesul echipei de intervenție sau în cazul în care accesul la sediul Clientului sau la echipamentele acestuia nu este posibil, precum și în cazul în care Clientul nu permite echipei de intervenție să execute lucrările de reparație necesare, se va scădea din timpul măsurat de restabilire a serviciului

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



c) Timpul maxim de restabilire a serviciului este valabil numai în cazul defecțiunilor survenite în Serviciile și Echipamentele furnizate de Vodafone România.

6. Clase de Servicii (CoS)

Serviciul ofera posibilitatea clasificării traficului în 2 categorii:

- Trafic Critic;
- Trafic Standard.

CoS asigură banda minimă, în mod simetric și în ambele sensuri. Banda asigurată variază în funcție de tipul aplicației și de viteza liniei de acces.

Modalitatea de mapare a aplicațiilor pe fiecare clasa de servicii se face împreună cu consultanții Vodafone România și va ține cont de toate aplicațiile care rulează în rețeaua clientului. Orice trafic care nu va fi identificat și marcat corespunzător ca parte a unei clase de servicii va fi marcat ca Standard.

Trafic Critic: Pentru livrarea traficului sensibil la întârzieri între site-uri. Clientul va specifica cantitatea de trafic "Trafic Critic". Traficul poate depăși rata contractată dacă există bandă disponibilă. Rata de transfer garantată este egală cu rata contractată. Orice trafic în exces va fi marcat ca fiind în afara contractului. Traficul marcat ca fiind în afara contractului va fi discardat în condiții de congestie la nivelul rețelei clientului. Numai traficul transmis la ratele contractate face obiectul Acordului de Asigurare a Calității.

Trafic Standard: Pentru livrarea traficului efectuat de aplicații tolerante la întârzieri, cum ar fi email-ul sau accesul VPN. Clasa de trafic Standard este inclusă în prețul Portului. Clasa de trafic Standard poate depăși rata contractată până la viteza Portului dacă celelalte Clase nu utilizează banda contractată.

Dacă clientul administrează propriile routere, acesta va trebui să se consulte cu specialiștii Vodafone România referitor la modalitatea de marcare a traficului. În acest fel traficul de interes va fi marcat în mod corespunzător înainte de a fi transmis în rețeaua Vodafone România.

Vodafone România pune la dispoziția clienților săi posibilitatea încadrării traficului în unul din cele 3 pachete, fiecare din aceste Clase de Servicii poate fi configurat pe oricare port din rețeaua Clientului:

| Clasa de Servicii | Trafic critic | Trafic Standard (alt tip de trafic) |
|-------------------|---------------|-------------------------------------|
| Silver/V1 | 60% | 40% |
| Silver/V2 | 40% | 60% |
| Bronze | - | 100% |

7. Asistență Tehnică

a) Monitorizarea serviciului

Vodafone România se obligă să asigure un Program de asistență tehnică permanent, 7 zile pe săptămână, 24 de ore din 24 de ore. În cazul în care Clientul se confruntă cu o Defecțiune a Serviciilor, acesta va anunța Vodafone România printr-un apel la numărul de telefon 037 202 2333. Reclamația va fi înregistrată sub forma unui Tichet, al cărui număr de identificare va fi transmis clientului și va servi la urmărirea cererii respective până la rezolvarea definitivă. Un Tichet va putea fi închis numai cu acordul și confirmarea clientului (telefon, fax sau e-mail).

b) Rapoarte privind calitatea serviciului

Fiecare Client, utilizator al Serviciului de date, va avea acces, la cerere, la rapoartele Vodafone România descriind traficul Clientului. Rapoartele vor fi furnizate de Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone și vor permite Clientului să-și monitorizeze traficul în fiecare port de acces al Serviciului contractat. Vodafone România va facilita accesul Clientului la aceste rapoarte punând la dispoziția acestuia un site Web, protejat cu parolă. La cerere și numai atunci când parametrii de calitate ai serviciului nu au fost îndepliniți, Vodafone România va furniza, cel mult o dată pe Perioadă de măsurare, un raport asupra parametrilor Disponibilitate și Întârziere.

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă

CLIENT
Semnătura și stampilă

Servicii: Date fixe

| Abonament | Numar locatii | Locatie | Latime de banda garantata si disponibila in mod normal - CIR (DL) | Latime de banda garantata si disponibila in mod normal - CIR (UL) | Latime de banda maxima si promovata - MIR (UL) | Latime de banda maxima si promovata - MIR (DL) | Taxa initiala de instalare/configurare | Abonament lunar | Tip SLA |
|-------------------------|---------------|------------------|---|---|--|--|--|-----------------|----------|
| Internet peste HSPA/LTE | 3 | adresa existenta | 5 Mbps | 5 Mbps | 5 Mbps | 5 Mbps | 0,00 EUR | 20,00 EUR | Standard |

Definitii

| | |
|--|---|
| CIR (committed information rate) - rata de transfer garantata si disponibila in mod normal | Latimea de banda (viteza de transfer) garantata si disponibila in mod normal reprezinta viteza de acces sau latimea de banda dedicata a portului de internet garantata in propria retea si pana in punctele de interconectare cu ceilalti operatori, viteza pe care utilizatorul o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de 30 zile |
| MIR (maximum information rate) - rata de transfer maxima | Latimea de banda (viteza de transfer) maxima, reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de 30 zile. Este totodata si latimea de banda promovata comercial |
| Viteza minima de transfer al datelor | Latimea de banda (viteza de transfer) minima, reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in accesarea serviciului, cu exceptia cazurilor de intrerupere a serviciului. Viteza minima de transfer al datelor este: 1. Pentru oferte de tipul CIRMIR, este egala cu CIR 2. Pentru oferte de tipul CIR=MIR, este egala cu 90% CIR/MIR |

Echipamentul oferit Clientului la momentul instalarii serviciului se afla in proprietatea Vodafone si intra de drept in custodia Clientului la momentul semnarii prezentului contract fara alte formalitati, pe intreaga perioada contractuala, la finalul acesteia urmand sa fie returnat Vodafone conform prezentului contract.

Alte completari pentru abonamentul Internet peste HSPA/LTE

Se resemneaza datele fixe cu pastrarea beneficiilor existente.

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus, numerele, conform anexa

Pentru toate numerele din ctr se aplica o reducere de 20%.

Preturile din Anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in LEI, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA= 4.9552 lei

Observatii:

- Vodafone se obliga sa studieze cererea clientului privind instalarea si sa propuna acestuia o modalitate prin care instalarea se poate realiza. In situatiile in care nu exista solutii tehnice de instalare si/sau nu se poate realiza instalarea serviciului, dupa evaluarea tuturor posibilitatilor de implementare, Clientul intelege si este de acord ca pentru serviciul care nu s-a putut instala Contractul inceteaza de plin drept la simpla declaratie a oricareia dintre

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



- Părți, fara a plati despagubiri Clientului si fara a percepe Clientului plata taxelor de reziliere.
- In cazul in care, după elaborarea documentatiei tehnice, echipamentele contractate de catre Client nu pot fi instalate si activate din lipsa conectivității, Părțile sunt de acord să aplice o altă soluție care sa asigure conectivitatea necesară Clientului, sau să modifice Anexa de pret prin eliminarea din lista de echipamente a produselor care nu se pot activa. Aplicarea unei alte soluții nu constituie cauza de reziliere a Contractului. Dacă nu există o soluție tehnică de furnizare a serviciilor către Client, atunci, pentru serviciul care nu a putut fi instalat, Contractul încetează de plin drept la simpla declarație a oricăreia dintre Părți ,fara a plati despagubiri Clientului si fara a percepe Clientului plata taxelor de reziliere.
 - Taxa de reamplasare: 300 EUR/prima reamplasare a unei locatii in cadrul unui an contractual. Pentru mai mult de o reamplasare in cadrul unui an contractual, taxa de reamplasare va fi comunicata de Vodafone in urma unei analize.
 - In cazul in care in cadrul duratei minime contractuale Clientul doreste reamplasarea serviciilor de date fixe, acesta trebuie sa trimita o solicitare in scris catre Vodafone Romania cu cel puțin 15 zile inainte de data la care se doreste reamplasarea serviciilor. Pentru mai mult de o solicitare de reamplasare pe an contractual a serviciului de date fixe se va face o evaluare de catre Vodafone in urma solicitarii clientului. Reamplasarea va fi realizata doar de catre Vodafone Romania sau partenerii sai autorizati si se va efectua contra-cost. Termenul in care se face reamplasarea variaza in functie de solutia tehnica si implicatiile acesteia (sapaturi, acorduri de obtinut de catre client). Instalarea la noua locatie (reamplasarea) se face numai in baza acordului de instalare obtinut de catre client de la proprietarul imobilului unde va avea loc reamplasarea. Inexistenta unei solutii tehnice prin care sa se poata oferi serviciul la noua locatie duce automat la anularea cererii de reamplasare. Obligatia Vodafone pentru reamplasare este o obligatie de diligente si nu una de rezultat, Vodafone obligandu-se sa studieze cererea clientului privind reamplasarea si de a propune acestuia o modalitate prin care se poate realiza reamplasarea. In situatiile in care nu exista solutii tehnice de reamplasare si/sau nu se poate realiza reamplasarea serviciului, Clientul intelege si este de acord ca termenii si conditiile contractului/actului semnat anterior formularii cererii de reamplasare, raman in vigoare pana la finalul duratei minime contractuale, obligatiile Clientului privind executarea contractului, plata taxelor aferente (lunare sau de reziliere) ramanand in vigoare.
 - Pentru solicitarile de activari ulterioare preturile pot varia in functie de locatie si de solutia tehnica.
 - Taxa modificare parametri serviciu: 20 EUR
 - In cazul in care Clientul solicita modificarea ofertei initiale cu o oferta din aceeasi categorie, dar de valoare inferioara, pentru fiecare modificare a ofertei de date fixe facuta de la activarea serviciului pana la expirarea duratei minime contractuale, Clientul va plati o taxa cu titlu de penalitate egala cu diferenta dintre valoarea abonamentului de servicii ales si valoarea abonamentului pentru care opteaza ulterior, pentru intreaga perioada obligatorie ramasa.
 - Clientul are dreptul sa denunte unilateral acest Contract, in orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone Romania. In cazul denuntarii contractului inainte de expirarea duratei minime contractuale sau daca incetarea contractului inainte de expirarea acestei perioade este generata de incalcarea obligatiilor contractuale de catre Client, Clientul se obliga sa despagubeasca Vodafone Romania cu taxa de reziliere de 150 EUR pentru fiecare locatie / Serviciu de date plus o penalitate in cuantum de 100% din abonamentul lunar pentru serviciul ce doreste a fi reziliat inmultita cu numarul de luni ramase pana la data expirarii Duratei minime contractuale. Clientul va transmite Vodafone Romania preavizul de denuntare cu scrisoare recomandata cu confirmare de primire la adresa Vodafone Romania.
 - Clientul se obliga:
 - sa se asigure ca locul unde se vor instala Echipamentele din prezentul contract este pregatit pentru instalarea si configurarea serviciilor Vodafone conform cu conditiile normale de folosire. Nerespectarea acestor conditii normale de folosire, nu pot fi imputate Vodafone si nu pot duce la intarzierea lucrarilor de

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă

CLIENT
Semnătura și ștampilă

instalare cu mai mult de o saptamana de la data stabilita de comun acord de catre parti. In cazul in care locul unde urmeaza sa se instaleze Echipamentele nu este pregatit pentru instalarea si configurarea serviciilor Vodafone in conformitate cu conditiile normale de folosire, clientul se obliga sa faca receptia Echipamentelor in baza unui proces verbal de primire-predare. Ulterior, la o data stabilita de comun acord de catre parti, Vodafone Romania va face configurarea Echipamentelor livrate si mentionate la Anexa 1, contra unei sume deja achitate de catre client pe baza facturii de servicii emise lunar de catre Vodafone Romania.

- o sa nu aduca niciun fel de modificare echipamentelor pe care le-a primit in custodie, fara acordul Vodafone. Clientul nu va aduce nici un fel de schimbari, adaugiri sau imbunatatiri echipamentelor. Nu este permisa indepartarea/modificarea/inlocuirea nici unei piese componente a Echipamentelor amplasate. Clientul va lua toate masurile necesare pentru a impiedica interventia oricarei persoane neautorizate de catre Vodafone la Echipamente si va solicita de indata prezenta reprezentantilor Vodafone, de fiecare data cand va considera ca o astfel de interventie este necesara.
 - o sa nu instraineze Echipamentul;
 - o sa nu deterioreze Echipamentul sau sa faciliteze deteriorarea lor;
 - o sa vegheze la buna si normala functionare a Echipamentelor;
 - o In momentul incetarii prezentului contract, din orice motiv, Clientul va restitui Echipamentele in starea in care le-a primit si va permite reprezentantilor Vodafone sa ridice Echipamentele de la sediul sau in termen de maxim 48 de ore de la primirea solicitarii Vodafone in acest sens;
 - o In cazul nerecuperarii Echipamentelor la solicitarea Vodafone, intr-un termen de 30 de zile de la incetarea contractului, din orice motiv independent de Vodafone sau in cazul in care se constata defectiuni ale Echipamentelor care nu pot fi remediate sau in cazul instrainarii Echipamentelor, Clientul se obliga la plata unei penalitati cu valori cuprinse intre 333 EUR si 583 EUR.
10. Vodafone Romania raspunde potrivit obligatiilor care ii revin pentru viciile ascunse ale echipamentului, conform certificatului de garantie.
11. Vodafone Romania garanteaza, ca la data receptiei, echipamentul livrat corespunde normelor tehnice in vigoare si nu este afectat de vicii care ar diminua sau chiar anula valoarea sau posibilitatea de utilizare, conform conditiilor normale de folosire.
12. Clientul este obligat sa opereze solutiile si echipamentele in conformitate cu specificatiile lor tehnice, sa asigure alimentarea cu energie electrica si impamantarea corecta, sa nu permita accesul unor terte persoane neautorizate.
13. Defectiunile aparute din vina clientului fiind cauzate de proasta exploatare din partea acestuia, vor fi remediate de catre Vodafone Romania contra cost si achitate de catre client pe baza facturii de servicii emise de catre Vodafone Romania.
14. Tarifele sunt exprimate in EUR, fără TVA.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

Anexa SLA INTERNET STANDARD
Acord de asigurare a calității serviciului (ACS) INTERNET

1. Generalități și definiții:

1.1. Anexa SLA STANDARD este valabilă pe întreaga durată a furnizării serviciului. Serviciul este furnizat 24/7/365 cu excepția perioadelor de întreținere planificată, care sunt notificate de către Vodafone România conform prezentei Anexe.

1.2. Vodafone România va furniza Serviciul, începând cu data semnării fișei de acceptanță, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an, conform SLA-ului convenit, cu excepția perioadelor planificate de întrerupere pentru întreținere. Întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/inlocuire a rețelei și echipamentelor sunt planificate de către Vodafone, acestea urmând a fi efectuate în intervalul orar 23:00 - 06:00.

1.3. Vodafone România va asigura întreținerea Serviciului în vederea exploatarei normale a acestuia prin serviciile de intervenție și asistență tehnică incluzând, dar fără a se limita la remedierea tuturor defecțiunilor, avariilor și condițiilor anormale apărute

1.4. Vodafone România poate monitoriza parametrii Serviciului contractat prin soluția de monitorizare proactivă. Defecțiunile vor fi detectate, comunicate clientului și echipelor de suport pentru izolare și rezolvare. Vodafone România va remedia situațiile de indisponibilitate a Serviciului

1.5. Administrarea incidentelor presupune urmărirea parametrilor cuprinși în Acordul de Asigurare a Calității Serviciului. Acest lucru se face prin administrarea și coordonarea acțiunilor corective și de întreținere preventivă precum și prin administrarea stocurilor cu echipamente de rezervă

1.6. Definiții:

| IP | Internet Protocol |
|--|---|
| Disponibilitatea serviciului | <p>Formula de calcul a disponibilității lunare este :</p> $\text{Disponibilitate_port} = \frac{(24_ore * nr_zile_luna) - \text{Timp_total_nefuncționare}}{24_ore * nr_zile_luna} * 100$ <p>unde:</p> <p>Disponibilitate_port = disponibilitatea portului în cazul serviciilor IP</p> <p>Timp_total_nefuncționare = suma timpilor de Defecțiune conform Tichetelor de defecțiune.</p> <p>El exclude timpii de nefuncționare datorati situațiilor descrise în prezenta anexă</p> |
| Lățimea de bandă garantată și disponibilă în mod normal | Lățimea de bandă dedicată a portului de acces, garatată în propria rețea și până în punctele de interconectare cu ceilalți operatori, viteza pe care utilizatorul o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de 30 zile |
| Lățimea de bandă maximă | Latimea de bandă maxima (viteza de transfer a datelor maximă), reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de 30 zile |
| Întârzierea pachetelor în rețea | Media întârzierilor înregistrate pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea. Metoda de măsurare se stabilește potrivit tipurilor de Servicii. Numai pentru rețelele care utilizează protocoale de rețea bazate pe transmisia de pachete. |
| Acces | Circuit dedicat ce conectează Locația Clientului la rețeaua Vodafone IP/MPLS |
| Rețeaua Vodafone IP/MPLS | Infrastructura de comunicații aflată în proprietatea Vodafone România utilizată |

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă



CLIENT
Semnătura și ștampilă

| | |
|--|--|
| Perioadă de măsurare | Perioada pentru care sunt specificați parametrii de calitate ai Contractului. Dacă nu se specifică altfel, are durata de o lună calendaristică și este de obicei egală cu perioada dintre datele de facturare. |
| Pierderi de pachete în rețea | Procentajul de pachete de rețea pierdute pe parcursul transmisiei de date. Măsurătorile se efectuează pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea (un număr predefinit de pachete, cu caracteristici predefinite). |
| Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone | Sistemul utilizat de Vodafone România pentru a monitoriza și raporta calitatea serviciului oferit către Client. |
| Program de Asistență Tehnică | Program de asistență tehnică standard este de 24 de ore, 7 zile pe săptămână |
| Tichet | Înregistrare oficială a reclamațiilor clienților în cadrul Vodafone România |
| Timp de restabilire a serviciului | Timpul dintre luarea în evidență a unei Defecțiuni reclamate de Client și remediarea acesteia. |
| Timp de nefuncționare a serviciului | Timpul de nefuncționare începe din momentul în care Vodafone ia în evidență sesizarea Clientului cu privire la o Defecțiune și încetează în momentul în care serviciul este complet restaurat și Vodafone a anunțat Clientul în consecință (prin telefon, e-mail sau fax), în cadrul Programului de asistență tehnică. Timpul de nefuncționare se exprimă în ore și minute. |
| Router | Echipment de telecomunicații ce asigură transmiterea traficului de date între rețele de comunicații. În mod normal, rețeaua dvs locală (LAN) este definită ca o rețea separată față de cea a ISP-ului. Un router examinează adresele IP ale pachetelor pe care le primește și le transmite în funcție de destinația router-ului din rețeaua ISP-ului. |
| POP | Reprezintă locația geografică unde Vodafone România este prezent pentru a furniza Servicii |
| Locație | Reprezintă locația geografică unde Vodafone România se angajează să furnizeze Servicii |

1.7. Parametrii tipici pentru Serviciului Internet STANDARD sunt următorii: lățimea (viteza) de bandă, întârzierea pachetelor, pierderile de pachete, disponibilitatea și timpul de restabilire a serviciului. Toți parametrii specificați excluzând lățimea de bandă, vor fi măsurați de către platformele de management ale Vodafone România în condițiile de încărcare a legăturilor de acces de maxim 70%. Pentru situația în care router-ul client nu este în administrarea Vodafone, toți parametrii se vor măsura numai în condițiile în care router-ul Client este accesibil.

Parametrii colectați sunt :

- încărcarea legăturii de acces (lățimea de bandă efectiv utilizată);
- întârzierea pachetelor
- disponibilitatea Serviciului;
- pierderile de pachete (numai la momentul instalării și la sesizarea unei probleme de către client);

Observație : Lățimea de bandă nu este un parametru colectat regulat de către platformele de management ale Vodafone România , ci se măsoară numai la momentul instalării și în momentul sesizării unor situații de disfuncționalitate raportate de către client.

2. Valori garantate și despăgubiri

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

| Parametru de calitate | Fibră optică sau microunde | HSPA sau LTE | Despăgubiri |
|--------------------------|---|-------------------------|---|
| Disponibilitate serviciu | 99.3% | 99.3% | Disponibilitatea lunara este sub valorile garantate (%), unde $x =$ este disponibilitatea garantată - disponibilitatea calculată: a) 2,5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $X\%$ b) 5% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $1\% \times x\%$ c) 10% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor pentru care s-a înregistrat încălcarea disponibilității garantate, dacă $3\% \times x\%$ d) 20% din suma taxelor lunare de abonament ale porturilor afectate dacă Serviciul nu a fost disponibil 2 zile lucrătoare e) 50% din suma taxelor lunare de abonament pentru porturile afectate, dacă $x > 9\%$ |
| Lățimea de bandă | Lățimea de bandă garantată și disponibilă în mod normal | | Dacă banda a fost măsurată conform condițiilor și a procedurii de măsurare descrise în prezenta anexă și este sub valorile garantate(%), unde $y =$ banda garantată - banda măsurată : a) 1% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă 1% și 10% din banda garantată b) 5% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă 10% și 20% din banda garantată c) 10% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile , dacă 20% și 30% din banda garantată d) 20% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă 30% și $> 50\%$ din banda garantată e) Dacă $y > 50\%$ se consideră serviciu indisponibil și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerile anterioare pentru parametrul bandă garantată nu se mai acordă |
| | Lățimea de bandă maximă | | a) 1% din taxa lunară de abonament pentru portul la care s-au realizat măsurătorile, dacă banda a fost măsurată conform condițiilor și a procedurii de măsurare descrise în prezenta anexă |
| Întârzierea pachetelor | 50 ms | 100ms LTE 200ms HSPA | a) Dacă întârzierea măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare decât valorile garantate, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea. b) Dacă întârzierea măsurată în condițiile specificate în prezenta anexă este mai mare de 1000 ms pentru o perioadă de cel puțin o oră, se consideră <u>indisponibilitate a Serviciului</u> și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă. |
| Pierderi de pachete | 1% | 2% | a) Pentru pierderi de pachete mai mari de 1% pentru IP măsurate conform prezentei anexe, 2% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea b) Pentru Pierderi de pachete mai mari de 5%, măsurate conform prezentei anexe, se consideră <u>indisponibilitatea serviciului și se acordă despăgubiri conform grilei parametrului Disponibilitate</u> ; reducerea de 2% specificată anterior nu se mai acordă. |

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

| Parametru de calitate | Fibră optică sau microunde | HSPA sau LTE | Despăgubiri |
|-----------------------|----------------------------|--------------|---|
| Timp de restabilire | 24h | 24h | <p>a) Peste 24 ore, dar mai puțin de 36 ore, 2.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; se cumulează cu reducerile de Disponibilitate</p> <p>b) Pentru fiecare oră de nefuncționare, peste limita de 36 ore, 0.5% din taxa lunară de abonament pe portul la care s-a anunțat Defecțiunea; se cumulează cu reducerile de Disponibilitate</p> |

3. Condiții de acordare și excluderi

- a) Vodafone garantează parametrii de calitate ai serviciului descriși în prezenta anexă în condițiile în care routerul/echipamentul care furnizează serviciul în locația clientului este proprietatea Vodafone și administrat de către Vodafone sau în condițiile în care clientul deține propriul router/ehipament și permite Vodafone monitorizarea acestuia, astfel încât serviciile furnizate de Vodafone să poată fi măsurate și administrate corespunzător
- b) Despăgubirile pentru nerealizarea parametrilor de calitate stabiliți în prezenta Anexă se vor acorda prin raportate la taxa lunară de abonament și durata neconformității conform negocierilor dintre Părți, astfel cum se menționează la pct. 2 din această Anexă.
- c) Despăgubirile se acordă la cererea clientului:
- exclusiv pe baza măsurătorilor efectuate de Vodafone România, în cazul parametrilor de calitate, mai puțin lățimea de bandă (viteza)
 - în baza măsurătorilor realizate de Client, raportate și documentate conform procedurii stabilite la pct. 5.3 din această Anexă, pentru lățimea de bandă (viteza)
- d) Despăgubirile pot fi solicitate într-un termen de maxim 30 de zile de la data efectuării testelor și se vor acorda după confirmarea de către Vodafone a situației semnalate de Client, fiind evidențiate în factura / facturile următoare
- e) Despăgubirile se acordă lunar, numai ca reduceri din factura lunii următoare și nu se transferă de la o lună la alta.
- f) Pentru a beneficia de despăgubiri Clientul trebuie să facă o cerere scrisă, nu mai târziu de a cincea zi după începerea perioadei de facturare, în care să pună la dispoziție următoarele informații: numărul Tichetului, data și ora deschiderii / închiderii Tichetului, precum și indicativele porturilor pentru care s-a reclamat Defecțiunea.
- g) Nu se vor acorda despăgubiri pentru Defecțiuni reclamate mai târziu de 72 de ore de la producerea acestora, cu excepția pentru parametrul lățime de bandă
- h) Despăgubirile pentru diferiți parametri de calitate nu se cumulează, cu excepția cazurilor menționate explicit în descrierea fiecărui parametru. În cazul apariției unei Defecțiuni la doi sau mai mulți parametri de calitate, se va acorda clientului cea care are valoarea calculată cea mai mare.
- i) Despăgubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 100% din totalul taxelor lunare de abonament la Serviciu, corespunzătoare porturilor afectate, plătibile de Client pe baza facturii lunare.
- j) În cazul în care Clientul identifică Întreruperi sau Defecțiuni în funcționarea Serviciilor de Date sau Voce furnizate de Vodafone România, Clientul se obligă să raporteze Vodafone România natura defecțiunii respective. Raportarea se poate face și prin telefon. Fiecare astfel de raport va primi un număr de înregistrare din registrul de rapoarte de defecțiuni în furnizarea serviciului, ținut de Vodafone România (cap.1 de mai sus).

4. Condiții de garantare

Măsurătorile legate de parametrii garanțai nu se vor lua în considerație în următoarele situații:

- Cazurile de excludere prevăzute la Articolul Răspunderea contractuală și Articolul Forța Majoră din Termeni și Condiții Generale (TCG);
- Disfuncționalități ale echipamentelor și aplicațiilor Clientului, altele decât cele furnizate și gestionate de

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă

Vodafone România sau ale instalațiilor electrice sau mecanice de la sediul Clientului

- Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale persoanelor autorizate de Client să utilizeze Serviciul;
- Defecțiunile apărute în funcționarea Serviciului datorate acțiunilor unor terțe părți care duc la afectarea infrastructurii de comunicații oferite Clientului
- Lipsa alimentării cu energie electrică a echipamentelor instalate în locația clientului și care livrează serviciul prestat de Vodafone conform prezentei anexe
- Intervale de indisponibilitate a Serviciului mai mici de 10 minute, cu condiția ca aceste întreruperi să nu se repete pe durata unei ore;
- Încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mare de 70% din lățimea de bandă contractată pentru parametrii de întârziere a pachetelor și pierdere a pachetelor
- Încărcarea cu trafic a legăturii de date pentru portul respectiv cu un procent mai mic de 99% din lățimea de bandă contractată pentru parametrul lățime de bandă
- Timpii de nefuncționare generați de acțiuni efectuate de Vodafone România cu acordul prealabil al Clientului.

5. Modalitatea de măsurare

5.1. Generalități

Măsurarea performanței reale a serviciului de acces la internet se va realiza de către client ținând cont de factori obiectivi, incluzând dar fără a se limita la:

- pachetul de acces la internet ales de client: oferta comercială
- echipamentul utilizat de client pentru efectuarea măsurătorii, sistemul de operare al acestuia, încărcarea procesorului acestuia, spațiul de pe hard disk, memoria RAM, modalitatea de conectare la routerul Vodafone (ex. viteza maximă estimată este cu atât mai mare cu cât terminalul utilizat este mai avansat d.p.v. tehnologic și beneficiază de ultimele actualizări de software disponibile; viteza maximă atinsă este posibilă doar la conectarea prin cablu) , numărul de aplicații care rulează pe mașina care este conectată la internet, tipul de browser, serverul la care se face referire

5.2. Disponibilitatea

Disponibilitatea Serviciului se aplică asupra porturilor de acces specificate în Anexa Contractului. Pentru raportare și pentru instituirea unei metode simplificate și operative de măsurare, Vodafone România calculează procentul de disponibilitate a Serviciului aplicând sistemul de luare în evidență a unei sesizări cu privire la o Defecțiune și utilizând formulele de calcul de la capitolul 1 al prezentei anexe.

5.3. Lățimea de bandă

- Lățimea de bandă se va măsura, atât de Vodafone cât și de către Client, de pe un calculator conectat prin cablu direct la portul de acces, cu rețeaua LAN a clientului decuplată, în condițiile de încărcare a legăturilor de acces la 100%, prin eșantionare la intervale regulate pentru o perioadă sau perioade de timp
- Măsurarea vitezei de către Vodafone România se efectuează prin testul ftp cu un server dedicat testării calității serviciilor de date furnizate. Serverul ftp se află instalat într-o locație Vodafone RO din București. Verificarea vitezei de download se efectuează descărcând unul din fișierele disponibile pentru test și ținând cont și de viteza conexiunii. Verificarea vitezei de upload se efectuează transferând fișierul descărcat anterior înapoi pe serverul de test. Testele de serviciu vor fi efectuate folosind calculatorul reprezentantului Vodafone România, având setate IP alocate pentru locația de client
- Măsurarea vitezei de către client se va realiza utilizând mecanismul de monitorizare certificat de autoritatea

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT

Semnătura și stampilă



CLIENT

Semnătura și stampilă

națională de reglementare (ANCOM), disponibil pe www.netograf.ro. Condițiile pe care Clientul trebuie să le respecte în mod cumulativ pentru a realiza procedura de măsurare sunt următoarele :

- a) hardware: calculator conectat prin cablu direct la portul de acces, cu rețeaua LAN a clientului decuplată, având procesor 2Ghz sau mai mare pentru PC/Laptop și PowerPC G4 sau mai mare pentru Apple Macintosh, cu nivel de utilizare în timpul testelor sub 30%; unitate stocare tip SSD; placă de rețea Gigabit; memorie RAM 3 GB sau mai mare; cablu UTP CAT5E sau CAT6 pentru viteze mai mari de 100 Mbps; Wi-Fi oprit pe routerul de acces
- b) software : sistem de operare Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS, antivirus /antimalware, browsere (IE, Edge, Chrome, Firefox, Safari), toate fiind actualizate la momentul testării; rularea altor software-uri decât cel prin care se face testarea să fie oprită în momentul testării
- c) pentru măsurarea vitezei garantate și disponibile în mod normal: Clientul va efectua pe serverul netograf.ro minim 6 teste pe zi pe timp de cel puțin 3 zile, cu cel puțin 2 dintre teste în fiecare dintre următoarele intervale orare: 08:00 - 18: 00, 18:00 - 08:00. Despăgubirile se acordă dacă pentru cel puțin 10 din teste rezultatele arată că viteza măsurată este mai mică decât viteza garantată și disponibilă în mod normal conform contractului
- d) pentru măsurarea vitezei maxime: Clientul va efectua pe serverul netograf.ro minim 6 teste pe zi, timp de 30 de zile, cu cel puțin 2 dintre teste în fiecare dintre următoarele intervale orare: 08:00 - 18: 00, 18:00 - 08:00. Despăgubirile se acordă dacă pentru toate testele, rezultatele au indicat viteze mai mici decât viteza maximă menționată în contract

5.4. Întârzierea pachetelor

Întârzierea pachetelor în rețea se calculează ca medie a întârzierilor înregistrate la transmiterea unui set de pachete de date, dus-întors, în condițiile de mai jos:

1. La acceptanța Serviciului, întârzierea pachetelor se va măsura de pe un calculator conectat direct la portul de acces. Valoarea întârzierii se va calcula ca media întârzierilor obținute la transmiterea 100 de pachete cu dimensiunea de 100 Bytes;
2. Pe parcursul derulării contractului, întârzierea se va măsura prin trimiterea de pachete de date („Ping”), de la Sistemul de Gestionare a Rețelei de Date Vodafone către porturile de acces ale Clientului. În situația în care Clientul reclamă întârzieri mai mari decât limita agreeată, se vor relua măsurătorile în condițiile specificate la punctul a.

5.5. Pierderile de pachete

Măsurătorile se efectuează pe parcursul unui ciclu complet de transmisie (dus-întors) a unor pachete de test în rețea (un număr predefinit de pachete, cu caracteristici predefinite), pentru o încărcare a canalului de maxim 70%. Măsurarea pierderilor de pachete în rețea se va efectua folosind un calculator conectat direct la portul de acces (cu rețeaua LAN a clientului decuplată), prin transmiterea unui set de pachete de date cu următoarele caracteristici:

- adresa IP a destinației: adresa PE-ului Vodafone din care este conectată locația respectivă
- de pachete: 100;
- dimensiunea pachetului: 100 bytes;
- timeout: 2 s

Valoarea pierderilor de pachete reprezintă valoarea raportată de programul „ping” pe parcursul unui ciclu complet de transmisie efectuat între router și Punctul de Interconectare, în condițiile de test specificate mai sus

5.6. Timp de restabilire

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



1. Timpul de restabilire a serviciului este egal cu timpul de nefuncționare a serviciului, conform definiției.
2. Sesizarea cu privire la o Defecțiune se consideră a fi complet rezolvată, iar timpul de restabilire a serviciului complet încheiat numai după ce serviciul a fost restabilit și Vodafone România a anunțat Clientul, în consecință (prin telefon, e-mail sau fax).
3. Clientul are dreptul de a redeschide aceeași solicitare de restabilire a serviciului, în maximum 30 de minute de la primirea înștiințării de restabilire a serviciului. Pe toată durata intervenției Clientul are obligația de a asigura accesul echipei de intervenție Vodafone România la sediul propriu. Timpul pierdut în cazul în care Clientul refuză accesul echipei de intervenție sau în cazul în care accesul la sediul Clientului sau la echipamentele acestuia nu este posibil, precum și în cazul în care Clientul nu permite echipei de intervenție să execute lucrările de reparație necesare, se va scădea din timpul măsurat de restabilire a serviciului
4. Timpul maxim de restabilire a serviciului este valabil numai în cazul defecțiunilor survenite în Serviciile și Echipamentele furnizate de Vodafone România.

6. Asistență Tehnică

a) Monitorizarea serviciului

Vodafone România se obligă să asigure un Program de asistență tehnică permanent, 7 zile pe săptămână, 24 de ore din 24 de ore. În cazul în care Clientul se confruntă cu o Defecțiune a Serviciilor, acesta va anunța Vodafone România printr-un apel la numărul de telefon 037 202 2333. Reclamația va fi înregistrată sub forma unui Tichet, al cărui număr de identificare va fi transmis clientului și va servi la urmărirea cererii respective până la rezolvarea definitivă. Un Tichet va putea fi închis numai cu acordul și confirmarea clientului (telefon, fax sau e-mail).

b) Rapoarte privind calitatea serviciului

Fiecare Client, utilizator al Serviciului de date, va avea acces, la cerere, la rapoartele Vodafone România descriind traficul Clientului. Rapoartele vor fi furnizate de Sistemul de Gestionare a Rețelei De date Vodafone și vor permite Clientului să-și monitorizeze traficul în fiecare port de acces al Serviciului contractat. Vodafone România va facilita accesul Clientului la aceste rapoarte punând la dispoziția acestuia un site Web, protejat cu parolă. La cerere și numai atunci când parametrii de calitate ai serviciului nu au fost îndepliniți, Vodafone România va furniza, cel mult o dată pe Perioadă de măsurare, un raport asupra parametrilor Disponibilitate și Întârziere.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă

CLIENT
Semnătura și ștampilă

Servicii: Alte servicii

| Abonament | Numar abonamente | Abonament lunar | Tarif per fax trimis national | Tarif per fax trimis international |
|--------------------|------------------|-----------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Serviciul Fax2Mail | 2 | 0,00 EUR | 0,05 EUR | 0,12 EUR |

Alte completari pentru abonamentul Serviciul Fax2Mail

Se pastreaza oferta pentru numerele : 0241737711, 0241738597

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus numerele conform anexa.

Pentru toate numerele din contract se aplica reducere de 20%.

Preturile din anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in lei, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA = 4.9552 lei

Taxa reziliere =contravaloarea taxei de abonament aferenta serviciului pe perioada contractuala ramasa pana la implinirea Duratei minime contractuale

Abonament lunar:

Tarifare pe eveniment de fax (1 eveniment = o singura destinatie fax transmisa - indiferent de numarul de pagini trimis; daca sunt mai multe destinatii de fax in campul "TO", al e-mailului atunci tarifarea se face in functie de numarul destinatiilor).

Serviciul fax2e-mail trebuie sa fie folosit de client in limita unei folosinte normale, fara a abuza (ex: a trimite peste 100 de faxuri intr-un interval de 1h). In situatia in care se constata utilizarea abuziva, Vodafone este indreptatit sa anunte clientul printr-un SMS. Dupa 5 de zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a limita posibilitatea de trimitere a faxurilor astfel incat sa se incadreze in limitele normale mentionate mai sus.

Clientul are dreptul să denunțe unilateral acest Contract, în orice moment, cu preaviz de 30 de zile trimis Vodafone România. In cazul denuntarii contractului inainte de Durata minima contractuala, Clientul se obligă să despăgubească Vodafone România cu taxa de reziliere menționată mai sus pentru fiecare Serviciu reziliat. Clientul va transmite Vodafone România preavizul de denunțare cu scrisoare recomandată cu confirmare de primire la adresa Vodafone România

Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Observatii:

- 1.Tarifarea serviciului se face pe eveniment de fax (1 eveniment = o singura destinatie fax transmisa - indiferent de numarul de pagini trimis; daca sunt mai multe destinatii de fax in campul "TO", al e-mailului atunci tarifarea se face in functie de numarul destinatiilor).
2. Pentru expediere faxuri se poate alege un singur numar de fax iar pentru primirea faxurilor se pot alege mai multe numere. Pentru un numar de fax se pot aloca mai multe adrese de email.
3. Clientul dorește să beneficieze de serviciul FAX2E-mail oferit de către Vodafone România și este de acord că funcționarea serviciului FAX2E-mail este condiționată de respectarea cerințelor tehnice minime pentru serviciul FAX2E-mail:

- **Primirea unui mesaj fax:** faxul este trimis catre numarul de fax alocat. Se primeste un email cu documentul trimis in atasament (in format TIFF).
- Este recomandat ca documentele sa fie scanate la o rezolutie compatibila fax (200dpi) si in format TIFF pentru a optimiza timpul de transmitere a faxurilor si traficul de date. (exemplu: Un document de 500kB este

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



trimis într-o zonă cu acoperire GPRS în maxim un minut). Soluția funcționează peste orice conexiune de date, inclusiv GPRS.

- Pentru documentele atasate e-mail-ului care se dorește trimis sunt acceptate următoarele formate de fișiere: JPEG, TIFF, PDF, MS Word, MS Excel, Powerpoint.
- Serviciul FAX2E-mail - oferă acces național și internațional. Este recomandat ca atasamentele să aibă o mărime maximă rezonabilă de 5MB (mega bytes) per tranzacție, atât cu conținut text cât și grafic.
- **Transmiterea unui mesaj fax** se face prin trimiterea unui email la adresa faxnumber@vodafonefax.ro (unde **faxnumber** este numărul la care se dorește trimiterea mesajului fax), în cazul în care numărul de fax aparține rețelei Vodafone.

Dacă se dorește transmiterea unui mesaj fax către orice alt număr de fax, în câmpul "TO" al e-mailului se va completa numărul de fax respectiv. Faxul ajunge în Serverul de fax VF-RO, care îl trimite către numărul specificat în câmpul "TO" al email-ului. În cazul în care numărul destinat este ocupat sau nu răspunde, serverul de fax va continua retransmiterea faxului de 3 ori la un interval de 1 minut între încercări.

4. Serviciul fax2e-mail trebuie să fie folosit de client în limita unei folosințe normale, fără a abuza (ex: a trimite peste 100 de faxuri într-un interval de 1h). În situația în care se constată utilizarea abuzivă, Vodafone este îndreptățit să anunțe clientul printr-un SMS. După 5 de zile de la notificare, Vodafone are dreptul de a limita posibilitatea de trimitere a faxurilor astfel încât să se încadreze în limitele normale menționate mai sus.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și ștampilă

CLIENT
Semnătura și ștampilă

Servicii: Alte servicii

| Abonament | Nr SIM-uri | Abonament lunar | Beneficiile serviciului |
|--|------------|-----------------|--|
| Vodafone Business Internet fix 4G | 12 | 7,00 EUR | Un serviciu de internet fix fara limita de trafic cu viteze maxime de pana la 150 mbps download si 50 mbps upload, optiunea Secure Net |

Alte completari pentru abonamentul Vodafone Business Internet fix 4G

Se resemneaza numerele cu pastrarea beneficiilor existente.

Se resemneaza cu beneficiile de mai sus , numerele , conform anexa

Pentru toate numerele din ctr se aplica o reducere de 20%.

Preturile din Anexa de servicii sunt exprimate in EUR, dar vor fi platite in LEI, la curs valutar fix 1,19 EUR cu TVA / 1,00 EUR fără TVA= 4.9552 lei

Observatii:

1. Clientul poate folosi SIM-ul aferent serviciul de internet fix doar in echipamentul furnizat de Vodafone impreuna cu acest serviciu. Utilizarea SIM-ului aferent serviciului de internet fix in orice alt echipament atrage dupa sine blocarea serviciului de internet fix, fara inasa a inceta contractul aferent serviciului.
2. Tarifele sunt exprimate în EUR, fără TVA.

Beneficiile serviciului**Vodafone Business Internet Fix 4G ofera access national la Internet**

Serviciul de Internet Fix fara limita de trafic ofera viteza maxima de pana la 150 mbps download si 50 mbps upload; serviciul de internet fix beneficiaza de optiunea Secure Net.

Observatii:

- Granularitatea (unitatea minima de calcul al consumului) este de 100KB.
- Clientul poate folosi SIM-ul aferent serviciul de internet fix doar in echipamentul furnizat de Vodafone impreuna cu acest serviciu. Utilizarea serviciul in orice alt echipament atrage dupa sine blocarea serviciul de internet fix, fara inasa a inceta contractul aferent Pachetului de Servicii.
- Viteza serviciului de internet poate varia în funcție de acoperirea disponibilă la adresa la care se utilizeaza serviciul și în funcție de încărcarea rețelei de comunicații electronice. Viteza serviciului de internet poate varia în funcție de acoperirea disponibilă la adresa la care se utilizeaza serviciul și în funcție de încărcarea rețelei de comunicații electronice. Viteza serviciului depinde si de numarul de utilizatori conectati simultan. Detalii despre acoperirea 4G si 3G+ sunt disponibile pe www.vodafone.ro/acoperire.
- Prin optiunea Secure Net traficul de date in retea nationala Vodafone este protejat antivirus, antiphishing, antimalware si impotriva website-urilor malitioase. Detalii suplimentare sunt disponibile accesand www.vodafone.ro/securenet.

Declaratiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT
Semnătura și stampilă



CLIENT
Semnătura și stampilă



Precizări valabile pentru toate serviciile menționate în Anexa 1

- La încheierea Anexei, Clientul declară că : a citit, a înțeles și a acceptat clauzele cuprinse mai sus și în TCG și a primit un exemplar din Anexă semnat de ambele părți.
- Clientul are dreptul să ceară dezactivarea Serviciilor Integrate fără să plătească taxa de dezactivare și penalitatea, cu condiția să nu se depășească 5% din numărul SIM-urilor pentru care s-a semnat prezentul document, iar SIM-urile a căror dezactivare se solicită să aibă o vechime mai mare de 12 luni în rețea și să nu fi fost primite discount-uri speciale. Excepțiile vor face obiectul unui act adițional semnat de părți.
- Discount-ul global fix (GF - se aplică la valoarea tuturor abonamentelor și serviciilor facturate) este de 20%
- Vodafone Romania pune la dispoziția Clientului un buget (o subvenție) la clasa 22 în valoare de 10000 EUR, fără TVA, pentru achiziția de terminale. Clientul va putea utiliza acest buget (subvenție) la clasa 22 oricând în cadrul duratei minime contractuale. Nefolosirea bugetului alocat (subvenției) pentru achiziția de terminale până la expirarea duratei minime contractuale va fi urmata în mod automat de anularea respectivului buget.

În cazul în care, pentru serviciile existente la data prezentului Contract, între Vodafone și Client există un Contract de servicii în derulare, acesta va continua să producă efecte pe parcursul negocierii prezentului Contract până la data la care serviciile din prezentul Contract vor fi implementate, dar nu mai devreme de 1 lună înainte de data expirării duratei minime contractuale a serviciilor existente din contractul în derulare.

Director General
Daniel Georgescu

Directia Juridica
Director Executiv
Diana Niculescu

Director Economic
Cornelia Popescu

Directia Managementul Operational Trafic Naval
Director Executiv
Mihai Stanciu

Control Financiar
Preventiv Propriu
Andreea Ungureanu

Sef Compartiment
Telecomunicatii
Radu Smeu

Data semnare contract (zi/lună/an)

12 / 12 / 2022

Declarațiile agentului

Subsemnatul Agent, atest conformitatea celor înscrise și am verificat originalul documentelor solicitate la încheierea contractului.

AGENT

Semnătura și stampilă


Stampilă Vodafone Romania

CLIENT

Semnătura și stampilă

